Сетевая организация обеспечивает прием и обработку телефонных обращений потребителей по вопросам:

а) осуществления технологического присоединения;

б) оказания услуг по передаче электрической энергии;

в) организации учета электрической энергии;

г) организации обслуживания потребителей, предоставления контактной информации офисов обслуживания потребителей, записи на очный прием, а также пользования интерактивными сервисами официального сайта сетевой организации в сети Интернет;

д) несоответствия качества электрической энергии техническим регламентам и иным обязательным требованиям;

е) перерывов в передаче электрической энергии, прекращения или ограничения режима передачи электрической энергии.

ОСНОВНЫЕ ДЕЙСТВИЯ

СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

ПОТРЕБИТЕЛЕЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ

|  |  |
| --- | --- |
| N | Основные действия сетевой организации при осуществлении заочного обслуживания потребителей посредством телефонной связи |
| 1 | Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с запросом справочной информации, по вопросам предоставления ответа потребителю и записи потребителей на прием в офис обслуживания по вопросам: |
| 1.1 | осуществления технологического присоединения |
| 1.2 | оказания услуг по передаче электрической энергии |
| 1.3 | организации учета электрической энергии |
| 1.4 | обслуживания потребителей |
| 1.5 | получения контактной информации сетевой организации и организаций, работающих в сфере энергетики на территории деятельности сетевой организации |
| 2 | Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей по вопросам консультаций и предоставления ответа потребителю |
| 3 | Прием показаний приборов учета электрической энергии в случаях, предусмотренных Основными [положениями](https://login.consultant.ru/link/?rnd=D84FBFC26D1F2BB35EFC0FEF430F48A8&req=doc&base=RZR&n=327678&dst=100061&fld=134&REFFIELD=134&REFDST=100294&REFDOC=182042&REFBASE=RZR&stat=refcode%3D16876%3Bdstident%3D100061%3Bindex%3D409&date=13.08.2019) функционирования розничных рынков электрической энергии, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 4 мая 2012 г. N 442 |
| 4 | Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с сообщением о бездоговорном и безучетном потреблении электрической энергии, а также о хищении объектов электросетевого хозяйства сетевой организации |
| 4.1 | Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с сообщением о несоответствии качества электрической энергии техническим регламентам и иным обязательным требованиям. Передача указанных сообщений оперативному персоналу сетевой организации (при необходимости) |
| 4.2 | Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с сообщением о прекращении передачи электрической энергии. Передача указанных сообщений оперативному персоналу сетевой организации (при необходимости) |
| 5 | Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с запросом информации о планируемых сроках восстановления передачи электрической энергии, по вопросам обеспечения соответствия качества электрической энергии техническим регламентам и иным обязательным требованиям |
| 6 | Осуществление исходящих вызовов для уведомления потребителей об аварийных ситуациях в электрических сетях, ремонтных и профилактических работах в порядке и сроки, установленные договором на услуги по передаче электрической энергии |
| 7 | Осуществление исходящих вызовов для уведомления потребителей при осуществлении технологического присоединения, оказания услуг по передаче электрической энергии и при осуществлении коммерческого учета электрической энергии |
| 8 | Осуществление исходящих вызовов для ответа потребителям на обращения, на которые не было возможности предоставить ответ непосредственно при поступлении обращения |
| 9 | Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей, содержащих жалобу, и предоставление ответа потребителю |
| 10 | Информационное взаимодействие с оперативным персоналом сетевой организации при поступлении обращений по вопросам несоответствия качества электрической энергии техническим регламентам и иным обязательным требованиям, перерывов, прекращения передачи электрической энергии информации аварийных и плановых отключениях электроэнергии |
| 11 | Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания |