

ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) АО «СМЗ»

ОСНОВНЫЕ ДЕЙСТВИЯ СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ

КРУГ ЗАЯВИТЕЛЕЙ: территориальные сетевые организации (ТСО), юридические лица, физические лица

N	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 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

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ НАПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ:

Горячая линия АО «СМЗ» по телефону: 8-800-250-92-99

Личный кабинет Заявителя на официальном сайте АО «СМЗ»: www.tsosmz.ru