

УТВЕРЖДЕНО

Генеральный директор
АО «ГОРЭЛЕКТРОСЕТЬ»



Д.В. Каунов

Приказ № 28 от «30» 01 2026 г.

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (ПОКУПАТЕЛЕЙ) ЭЛЕКТРИЧЕСКОЙ ЭНЕРГИИ

г. Кисловодск, 2026 г.

Настоящий Стандарт качества обслуживания потребителей (далее – Стандарт) разработан в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, в том числе:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Жилищный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 26.03.2003 № 35-ФЗ «Об электроэнергетике»;
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 04.05.2012 № 442 «О функционировании розничных рынков электрической энергии, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 27.12.2004 № 861 «Об утверждении Правил недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг, Правил недискриминационного доступа к услугам по оперативно-диспетчерскому управлению в электроэнергетике и оказания этих услуг, Правил недискриминационного доступа к услугам коммерческого оператора оптового рынка и оказания этих услуг и Правил технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов по производству электрической энергии, а также объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих сетевым организациям и иным лицам, к электрическим сетям»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»; - Постановление Правительства Российской Федерации от 14.02.2012 № 124 «О Правилах, обязательных при заключении управляющей организацией или товариществом собственников жилья либо жилищным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом договоров с ресурсоснабжающими организациями»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 19.12.2025 № 2070 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» (включая Приложение N 7 к Основным положениям функционирования розничных рынков электрической энергии);
- Постановление Правительства Российской Федерации от 19.06.2020 № 890 «О порядке предоставления доступа к минимальному набору функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности)»;
- Иные применимые нормативные правовые акты Российской Федерации.

Настоящий Стандарт является обязательным для исполнения сотрудниками всех структурных подразделений АО «ГОРЭЛЕКТРОСЕТЬ», а также третьими лицами, привлеченными Обществом для осуществления функций обслуживания потребителей.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Стандарт устанавливает базовые требования к взаимодействию АО «ГОРЭЛЕКТРОСЕТЬ» (далее – Общество) с потребителями электрической энергии (далее – Потребители), при осуществлении энергоснабжения (поставки электрической энергии (мощности)) и оказании коммунальных услуг по электроснабжению.

1.2. Стандарт разработан на основе Приложения N 7 к Основным положениям функционирования розничных рынков электрической энергии, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 4 мая 2012 г. N 442, с учетом изменений, внесенных Постановлением Правительства Российской Федерации от 19 декабря 2025 г. N 2070.

1.3. Общество, как гарантирующий поставщик, обязан в соответствии с п. 2 Постановления Правительства РФ от 19.12.2025 № 2070 привести свою деятельность в соответствие со стандартом качества обслуживания потребителей электрической энергии гарантирующим поставщиком, предусмотренным приложением N 7, и опубликовать его на своем официальном сайте.

1.4. Стандарт обязателен для исполнения сотрудниками всех структурных подразделений Общества, а также третьими лицами, привлеченными Обществом для обслуживания Потребителей, в соответствии с условиями заключенных договоров.

1.5. Общество несет ответственность за нарушение требований настоящего Стандарта, в том числе за нарушения, допущенные третьими лицами, привлеченными Обществом для обслуживания Потребителей.

2. ПОНЯТИЯ И ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В СТАНДАРТЕ

2.1. В настоящем Стандарте используются следующие основные термины и определения: - «Виртуальный собеседник (чат бот)» - разновидность программного робота для письменного и (или) голосового общения с клиентами.

- «Гарантирующий поставщик электрической энергии» - коммерческая организация, обязанная в соответствии с законодательством РФ заключить договор энергоснабжения (купли-продажи) электрической энергии (мощности) с любым обратившимся к нему потребителем, чьи энергопринимающие устройства расположены в границах зоны деятельности гарантирующего поставщика.

- «Жалоба (претензия)» - обращение, содержащее информацию о ненадлежащем исполнении договорных обязательств со стороны гарантирующего поставщика и (или) требование о восстановлении нарушенных прав или охраняемых законом интересов клиента.

- «Заочное обслуживание» - обслуживание клиентов без личного контакта с работниками гарантирующего поставщика (привлеченного им третьего лица).

- «Интерактивный автоответчик» - голосовой помощник, интерактивная информационно-справочная система, необходимая для автоматизированной обработки обращений клиентов с помощью тонального набора или голосовых команд.

- «Интеллектуальная система учета» (ИСУ) – система, обеспечивающая сбор, обработку, хранение и представление данных об объеме/параметрах потребления (производства) электрической энергии (мощности) с применением автоматизированных функций.
- «Качество обслуживания» - совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение потребностей клиентов.
- «Квалифицированная электронная подпись (КЭП)» – электронная подпись, отвечающая требованиям Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» и удостоверяемая удостоверяющим центром.
- «Клиент (Потребитель)» - потребитель электрической энергии, имеющий намерение заключить либо заключивший договор энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)).
- «Контакт центр» - совокупность оборудования, программного обеспечения, работников, процессов для обеспечения обслуживания клиентов по многоканальному номеру телефона.
- «Личный кабинет клиента» - отдельный раздел на официальном сайте гарантирующего поставщика или в мобильном приложении, где обеспечивается возможность создания и управления учетными записями, обмена информацией, в том числе в целях осуществления юридически значимых действий, между клиентом и гарантирующим поставщиком в электронной форме, включая направление документов, сведений, обращений и получение информации, позволяющий предоставлять и получать дистанционный доступ к сведениям о заключенном (планируемом к заключению) договоре энергоснабжения (купли-продажи (поставке) электрической энергии (мощности), его исполнении, иным услугам, а также иной информации, предоставляемым гарантирующим поставщиком.
- «Мобильное приложение» - программное обеспечение гарантирующего поставщика, предназначенное для работы в личном кабинете клиента на смартфонах, планшетах и других мобильных устройствах.
- «Обращение» - письменное или устное заявление клиента в адрес гарантирующего поставщика по вопросам снабжения электрической энергией.
- «Официальный сайт гарантирующего поставщика» - информационный ресурс, объединяющий под одним адресом (доменным именем или IP-адресом) совокупность документов и сервисов гарантирующего поставщика в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.kielset.ru).
- «Очное обслуживание» - обслуживание клиентов посредством личного контакта с работниками гарантирующего поставщика (привлеченного им третьего лица), осуществляется в центрах обслуживания клиентов, а также может осуществляться в иных подразделениях и (или) территориальных отделениях гарантирующего поставщика либо привлеченного им для этих целей третьего лица.
- «Платежный документ» - документ, содержащий сведения о начислениях за потребленную электрическую энергию и/или оказанные услуги, а также информацию о способах и сроках оплаты.

- «СМС-сообщение» - короткое текстовое сообщение, состоящее из букв или символов, набранных в определенной последовательности, предназначенное для передачи по сети подвижной радиотелефонной связи и радиосвязи.
- «Сетевая организация» - юридическое лицо, к электрическим сетям которого присоединены энергопринимающие устройства потребителей, объекты по производству электрической энергии, а также объекты электросетевого хозяйства, принадлежащие иным лицам.
- «Стандарт» - настоящий Стандарт качества обслуживания Потребителей АО «ГОРЭЛЕКТРОСЕТЬ».
- «Телефонный контакт» - вид телефонной связи, позволяющий потребителю получить консультацию, задать вопрос или оформить заявку.
- «Центр обслуживания клиентов» - подразделение, предназначенное для осуществления очного обслуживания клиентов по вопросам, относящимся к деятельности гарантирующего поставщика, и расположенное в его зоне деятельности.

3. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

3.1. Целью настоящего Стандарта является установление норм и правил взаимодействия Общества с клиентами, единых требований к качеству очного и заочного обслуживания, оптимизация и формализация процедур взаимодействия Общества и клиента, обеспечение качества обслуживания в соответствии с действующим законодательством РФ и нормативными актами.

3.2. Задачами настоящего Стандарта являются:

- а) Установление требований к процессам взаимодействия с клиентами при очном и заочном обслуживании; б) Определение порядка реагирования на обращения клиентов и обеспечения обратной связи; в) Установление требований к инфраструктуре обслуживания клиентов; г) Обеспечение информационной доступности и прозрачности процедур взаимодействия.

4. ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

4.1. Принципы взаимодействия гарантирующего поставщика с клиентами: а) Качество обслуживания и его доступность: - Территориальная доступность – клиентам предоставляется качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений, независимо от удаленности места проживания, при наличии технической возможности.

- Организационная доступность – правила пользования услугами гарантирующего поставщика должны быть прозрачны и исполнимы.

- Информационная доступность – полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с гарантирующим поставщиком носит публичный характер и предоставляется в доступной форме. Клиенты информируются: о порядке заключения договора энергоснабжения, о порядке и способах оплаты, о порядке расчета стоимости электрической энергии (мощности) и услуг, о порядке формирования и размере тарифов (нерегулируемых цен) на электрическую энергию (мощность), об иных процессах, осуществляемых между гарантирующим поставщиком и клиентом.

- Обратная связь – гарантирующий поставщик уведомляет о результатах рассмотрения обращения клиента.

- Объективность – обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений в установленные сроки исходя из предположения добросовестности и разумности клиента. При рассмотрении обращений граждан, а также индивидуальных предпринимателей учитывается, что клиент не является профессиональным участником рынков электрической энергии (мощности).
- «Одно окно» – за одно обращение клиент может задать несколько интересующих его вопросов и получить на каждый из них ответ по существу. Если решение вопроса требует дополнительного изучения документов, должна быть предоставлена информация о сроках и форме предоставления ответов. При этом гарантирующий поставщик вправе отказать клиенту в рассмотрении вопроса по существу в случае, если он не относится к сфере деятельности гарантирующего поставщика.
- Защита персональных данных – обработка персональных данных клиентов осуществляется в соответствии с Федеральным законом № 152-ФЗ «О персональных данных». Работники Общества обязуются соблюдать конфиденциальность персональных данных клиентов и обеспечить безопасность персональных данных при их обработке. Передача документов и информации, полученных от клиентов, третьим лицам допускается только в предусмотренных законом случаях, а также при наличии заключенного соглашения об обработке персональных данных между Обществом и третьим лицом.
- Вежливое и уважительное отношение к клиентам. При этом Общество вправе отказать клиенту в рассмотрении обращения по существу в случае, если в обращении клиента содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы в адрес Общества, его имущества, жизни и (или) здоровья работников Общества.

5. ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

5.1. Процесс обслуживания потребителей в Обществе организован таким образом, чтобы обеспечить оптимальный баланс качества обслуживания и стоимости услуг, а также удовлетворение требований потребителей, в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями договора энергоснабжения (купли-продажи) электроэнергии.

5.2. В целях оперативного взаимодействия с потребителями, Общество предоставляет следующие каналы связи, в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений потребителя:

- Очное обслуживание потребителя в офисе Общества (центрах обслуживания клиентов);
- По телефону через контакт-центр (многоканальный номер);
- Через личный кабинет клиента на официальном сайте Общества (www.kielset.ru);
- По электронной почте: info@kielset.ru;
- Через мобильное приложение Общества (при наличии);
- Через виртуального собеседника (чат-бот) на сайте Общества (при наличии);
- Посредством почтовой связи.

5.3. Система обслуживания клиентов гарантирующего поставщика обеспечивается посредством:

- Квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с клиентами и организацию их обслуживания;

- Центров обслуживания клиентов;
- Компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации, обработки обращений клиентов, формирования отчетов и осуществления расчетов;
- Формализованных бизнес-процессов взаимодействия Общества с клиентами, определяемых локальными нормативными актами.

5.4. В целях обеспечения качества обслуживания и соблюдения требований действующего законодательства, Обществом разработаны следующие внутренние локальные документы:

- Положение о защите персональных данных потребителей и контрагентов;
- Порядок обработки, обезличивания, уничтожения персональных данных;
- Политика Общества в отношении обработки персональных данных;
- Договоры об оказании услуг (обработке данных) с третьими лицами (операторами контакт-центра, разработчиками ИТ-систем, платежными агентами и т.п.), включающие требования к SLA, защите персональных данных, порядку инцидентного уведомления и праву аудита;
- Должностные инструкции сотрудников Общества, осуществляющих взаимодействие с потребителями.

6. ОСНОВНЫЕ КРИТЕРИИ И ПАРАМЕТРЫ ПРОЦЕССА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

6.1. Эффективный процесс взаимодействия с потребителями характеризуется следующими параметрами:

- Индивидуальный подход к каждому потребителю;
- Минимизация времени потребителя, затраченного на получение услуги, в том числе посредством сокращения очных контактов;
- Оперативность реагирования на жалобы и устранение выявленных недостатков;
- Полнота, актуальность и достоверность предоставляемой информации;
- Предоставление информации потребителям посредством различных коммуникационных каналов;
- Единообразие требований к качеству предоставляемых услуг, соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;
- Возможность получения услуги в любом подразделении Общества (где это применимо).

6.2. Ключевыми критериями оценки качества взаимодействия с потребителями при оказании услуг электроснабжения являются:

6.2.1. Обеспечение качества электроснабжения.

- С целью обеспечения качества электроснабжения в Обществе организован процесс приема обращений потребителей по вопросам качества электрической энергии и/или прекращения

поставки электрической энергии, а также оповещения потребителей о причинах таких ситуаций и о планируемых сроках устранения нарушений, в соответствии с требованиями Основных положений функционирования розничных рынков электрической энергии.

- В случае получения Обществом обращения потребителя, связанного с нарушением требований к обеспечению надежности снабжения электрической энергией и ее качества, копия такого обращения, а также приложенные к нему документы, в течение 2 рабочих дней после их получения направляются сетевой организации, с которой заключен договор оказания услуг по передаче электрической энергии в интересах такого потребителя. На основании обращения потребителя Общество и сетевая организация в течение 15 рабочих дней со дня его поступления проводят проверку изложенных в обращении фактов. Не позднее 2 рабочих дней со дня получения ответа от сетевой организации, Общество направляет ответ по существу потребителю.

6.2.2. Обеспечение качества потребительского обслуживания.

Потребительское обслуживание включает заключение и исполнение договора энергоснабжения (купли-продажи), прием показаний приборов учета, начисление платы и сбор денежных средств, организацию приема всех обращений потребителей, а также информирование потребителей по вопросам, связанным с процессом электроснабжения.

- Информирование потребителей: Общество размещает на официальном сайте www.kielset.ru, а также в центрах обслуживания клиентов следующую информацию:

- Перечень документов, необходимых для заключения договора энергоснабжения (купли-продажи) и порядок его заключения, а также порядок получения информации о состоянии процесса заключения договора.

- Типовые формы договоров энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) для различных категорий потребителей.

- Стандарт качества обслуживания потребителей.

- Порядок и условия внесения платежей за электроэнергию, в том числе без взимания комиссии Обществом.

- Порядок и условия приема показаний приборов учета и последствия вывода их из строя или отсутствия.

- Возможные последствия нарушения обязательств по оплате электрической энергии в виде введения полного или частичного ограничения режима потребления электрической энергии.

- Размер и порядок расчета стоимости электрической энергии (мощности) и услуг по передаче, предельные уровни нерегулируемых цен и их составляющие, тарифы.

- Адреса, часы работы пунктов приема платежей (включая кассу Общества) и центров обслуживания клиентов, категории потребителей, обслуживаемых в каждом центре.

- Порядок подачи обращений, в том числе претензий и жалоб на деятельность Общества.

- Наиболее часто задаваемые вопросы потребителей и ответы на них.

- Размер задолженности за электроэнергию (предоставляется по запросу потребителя, а также указывается в счетах на оплату).
- Прием показаний приборов учета: Показания приборов учета электроэнергии принимаются от потребителей следующими способами:
- По телефону через контакт-центр;
- Через личный кабинет клиента на официальном сайте Общества; - При личном посещении офиса Общества (центра обслуживания клиентов);
- Через абонентский ящик потребителя, установленный на входе в офис Общества; - Посредством электронной почты (info@kielset.ru);
- Через систему ГИС ЖКХ.
- Выставление и доставка платежных документов: Потребителям выставляются платежные документы (счета), которые:
- Доставляются через систему ГИС ЖКХ;
- Могут быть распечатаны Потребителем самостоятельно через сервис «Личный кабинет потребителя» на официальном сайте Общества;
- Могут быть предоставлены посредством электронного документооборота (при наличии соглашения между Обществом и Потребителем);
- Могут быть выданы лично при посещении офиса Общества (для юридических лиц).
- Внесение платы: Потребителю предоставляется возможность внесения платы по договору энергоснабжения (купли-продажи) как через пункты приема платежей сторонних организаций, так и напрямую через кассу Общества без оплаты комиссии Обществу.

6.3. Перерасчеты и учет объемов:

- В случае если при определении стоимости электрической энергии (мощности) и (или) услуг по передаче электрической энергии за соответствующий расчетный период были применены цены (тарифы), отличные от цен (тарифов), которые подлежали применению, в расчетном периоде, в котором выявлен данный факт, должен быть осуществлен и учтен перерасчет соответствующей стоимости электрической энергии (мощности) и (или) услуг по передаче электрической энергии исходя из цен (тарифов), подлежащих применению и действовавших в расчетном периоде, в отношении которого осуществляется перерасчет. Информация об осуществленном перерасчете направляется в порядке, предусмотренном соглашением между гарантирующим поставщиком и сетевой организацией (в соответствии с п. 83(1) Основных положений).
- Объемы потребленной (приобретенной) электрической энергии (мощности) по договору, обеспечивающему продажу электрической энергии (мощности) на розничных рынках, и объемы оказанных услуг по передаче электрической энергии по договору оказания услуг по передаче электрической энергии, действующих в отношении точки поставки, должны соответствовать друг другу в указанной точке поставки в соответствующем расчетном периоде. В случае выявления расхождения между указанными объемами в том расчетном периоде, в котором выявлено такое расхождение, в отношении соответствующей точки поставки должен быть осуществлен и учтен

перерасчет за потребленную (приобретенную) на розничных рынках электрическую энергию (мощность) и оказанные услуги по передаче электрической энергии. Если перерасчет осуществляется на основании судебного акта, такой перерасчет должен быть учтен в том расчетном периоде, в котором вступил в законную силу указанный судебный акт. Информация об осуществленном перерасчете направляется в порядке, предусмотренном соглашением между гарантирующим поставщиком и сетевой организацией (в соответствии с п. 188(1) Основных положений).

- Результаты измерений объема потребления (покупки, производства) электрической энергии (мощности), оказанных услуг по передаче электрической энергии, в том числе скорректированных на величину потерь, за расчетный период (за каждый час расчетного периода) определяются в кВт•ч (кВт) с точностью до 3 знаков после запятой с применением математических правил округления по каждому прибору учета (измерительному комплексу). В точках поставки розничных рынков электрической энергии, совпадающих с точками поставки, входящими в состав групп точек поставки на оптовом рынке, результаты измерений округляются в соответствии с Правилами оптового рынка (в соответствии с п. 140 Основных положений).

7. ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

7.1. Очное обслуживание клиентов гарантирующего поставщика осуществляется в Центрах обслуживания клиентов.

7.2. Информация о перечне Центров обслуживания клиентов, зонах обслуживания (при наличии), адресах, часах работы, контактных телефонах и адресах электронной почты указывается на официальном сайте Общества (www.kielset.ru).

7.3. Режим и порядок работы Центров обслуживания клиентов устанавливаются Обществом. 7.4. Центры обслуживания клиентов обеспечивают территориальную, организационную и информационную доступность клиентам и функционируют на основе принципов, указанных в разделе 4 настоящего Стандарта.

7.5. К помещению центра обслуживания клиентов для очного обслуживания обеспечивается беспрепятственный доступ посетителей, в том числе граждан с ограниченными возможностями, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

7.6. Информационные указатели, оформленные в едином корпоративном стиле, размещаются у центрального входа в помещение: вывеска с названием Общества, табличка с информацией о режиме работы. Вход и выход (включая аварийный) из помещения оборудуются соответствующими указателями.

7.7. Центры обслуживания клиентов выполняют следующие функции:

- Организация обслуживания клиентов в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации об электроэнергетике, настоящего Стандарта, договора энергоснабжения и договора предоставления коммунальной услуги по электроснабжению.

- Предоставление информации, очное консультирование клиентов по всем вопросам, связанным с деятельностью Общества, предоставление типовых форм документов клиенту.

- Прием платежей от клиентов (как минимум в безналичной форме), за исключением случаев отсутствия возможности обеспечить работу платежных сервисов из-за отсутствия устойчивых каналов связи по причинам, не зависящим от Общества.
- Прием заявок на заключение договора энергоснабжения (купли-продажи), а также иных документов от клиента, проверка перечня документов, полноты сведений и соответствия требованиям нормативных правовых актов.
- Выдача клиентам документов, связанных с реализацией договора энергоснабжения.
- Прием обращений, связанных с деятельностью Общества или в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, сетевой организации.

7.8. Принципы урегулирования конфликтов:

- Недопущение возникновения конфликта является важным условием для обеспечения защиты интересов потребителя.
- Во избежание конфликтных ситуаций сотрудники Общества обязаны: стремиться действовать в интересах потребителя, уметь распознать и избегать ситуаций, когда может возникнуть конфликт; не допускать вовлечения в конфликт других клиентов; соблюдать принцип конфиденциальности.
- В случае возникновения обстоятельств, которые, по мнению сотрудника, могут привести к конфликту, он обязан срочно поставить в известность об этом своего непосредственного руководителя, который должен принять меры к урегулированию возникшей ситуации.
- При разрешении конфликтных ситуаций действия сотрудников Общества, включая принимаемые ими решения, не должны преследовать личный интерес. Сотрудники должны проявлять терпимость к некорректному обращению со стороны потребителей, стремясь обеспечить наилучший сервис.

8. ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

8.1. Система заочного обслуживания обеспечивает связь между гарантирующим поставщиком и потребителем. Она включает телефонную и почтовую связь, а также может быть дополнена следующими способами информационного взаимодействия:

- Электронная почта (при наличии);
- Личный кабинет клиента (при наличии);
- Мобильное приложение (при наличии);
- Мессенджеры (при наличии);
- Социальные сети (при наличии);
- СМС-сообщение (при наличии);
- Виртуальный собеседник (чат-бот) (при наличии);
- Официальный сайт гарантирующего поставщика (при наличии);
- Иные способы.

8.2. Телефонное обслуживание:

- Потребитель может воспользоваться услугами контакт-центра по многоканальному телефонному номеру, указанному на официальном сайте Общества (www.kielset.ru) и в платежных документах.
- Время работы контакт-центра указывается на официальном сайте Общества.
- По телефону потребитель должен получить ответ на свой вопрос. В случае если сотрудник не может дать полный ответ немедленно, Потребителю сообщается об этом, указывается дата и время, когда можно перезвонить для получения точной и полной информации, или (по согласованию с Потребителем) сотрудник Общества перезванивает Потребителю.
- В случае если обращение потребителя содержит нецензурную брань, оскорбления или угрозы в адрес сотрудника Общества или организации, сотрудник Общества имеет право прекратить телефонный контакт, прервав разговор.

8.3. Обслуживание посредством переписки:

- Почтовая переписка используется для направления документации, связанной с обслуживанием потребителей, либо по запросу клиента в случае, когда он в обращении просит направить ответ или документы почтовым отправлением.
- Письменное обращение может быть направлено Потребителем по юридическому адресу Общества: г. Кисловодск, ул. Одесская, д. 3, либо представлено лично в канцелярию Общества.
- Любое письменное обращение в адрес Общества регистрируется и обрабатывается. После регистрации обращение направляется Генеральному директору, который отписывает его для рассмотрения в соответствующее структурное подразделение Общества. В структурном подразделении назначается ответственный исполнитель.
- Срок рассмотрения письменного обращения потребителя не может превышать 30 календарных дней с даты регистрации обращения. В исключительных случаях срок рассмотрения может быть продлен, о чем Потребитель должен быть уведомлен.
- Ответ на письменное обращение должен содержать конкретную информацию по существу вопроса, Ф.И.О. и телефон исполнителя, и быть подписан уполномоченным должностным лицом. - Отказ в рассмотрении обращения и предоставлении ответа осуществляется в случаях:
 - если письменное обращение содержит нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника Общества или его семьи;
 - если текст письменного обращения не поддается прочтению;
 - если на поставленный вопрос уже был дан ответ по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства (направляется уведомление о ранее предоставленном ответе);
 - если ответ по существу вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну (направляется уведомление о невозможности предоставить ответ); - если в письменном обращении не указаны контактные данные потребителя.

9. ОРГАНИЗАЦИЯ ИНТЕРАКТИВНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ (ЭЛЕКТРОННЫЕ СЕРВИСЫ)

9.1. Интерактивное интернет-обслуживание организуется на базе официального сайта Общества www.kielset.ru и, при наличии, мобильного приложения.

9.2. На официальном сайте Общества и в личном кабинете клиента размещается следующая информация:

- Информация о тарифах, действующих в настоящий момент времени. - Проекты договоров энергоснабжения (купли-продажи) и их типовые формы для различных категорий потребителей. - Нормативы потребления.
- Стандарт качества обслуживания потребителей.
- Список возможных мест оплаты услуг.
- Контактная информация Общества (адреса, телефоны).
- Контактная информация для взаимодействия с сетевыми организациями.
- Ответы на часто задаваемые вопросы (FAQ).

9.3. Интернет-обслуживание включает:

- Предоставление справочной информации.
- Удовлетворение электронных обращений потребителей.
- Возможность получения услуг гарантирующего поставщика посредством компьютеризированных устройств (персональный компьютер, смартфон, планшет) без посещения центра обслуживания клиентов.

9.4. Обращение может быть направлено Потребителем по адресу электронной почты, через личный кабинет клиента, систему ГИС ЖКХ, а также через формы обратной связи на сайте Общества.

9.5. Электронные обращения регистрируются и обрабатываются в установленном порядке. Срок рассмотрения электронного обращения, направленного через официальный сайт или электронную почту, не может превышать 30 календарных дней. При необходимости детальной проработки, после направления промежуточного ответа, срок может быть продлен, о чем Потребитель должен быть уведомлен.

9.6. Ответ на электронное обращение должен содержать конкретную информацию по существу вопроса, Ф.И.О. и телефон исполнителя, и быть подписан уполномоченным должностным лицом (в электронной форме или в виде сканированной копии). При предоставлении Потребителем адреса его электронной почты, ответ направляется в виде информационного сообщения.

10. ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ КЛИЕНТА

10.1. Личный кабинет клиента реализуется посредством официального сайта Общества (www.kielset.ru) и/или мобильного приложения Общества. Личный кабинет обеспечивает возможность создания и управления учетными записями, обмена информацией, в том числе в целях осуществления юридически значимых действий, между клиентом и Обществом в электронной форме, включая направление документов, сведений, обращений и получение информации.

10.2. Для предоставления клиентам, обратившимся через контакт-центр, справочной информации могут использоваться интерактивные автоответчики.

10.3. Для создания и поддержания системы централизованного обслуживания Общество обеспечивает наличие компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации, обработки обращений потребителей и формирования отчетов.

10.4. Основные функции Личного кабинета клиента:

10.4.1. Для физических лиц:

- Круглосуточный режим работы сервиса (за исключением плановых технических работ).
- Направление заявки на заключение, изменение, расторжение договора энергоснабжения (купли-продажи), получение проекта договора, дополнительного соглашения, иных документов и актуальной информации, связанной с заключением, изменением, исполнением и расторжением договора.
- Направление обращений на замену (установку, поверку) прибора учета или измерительного трансформатора тока.
- Передача показаний приборов учета электрической энергии в формате, предусмотренном сервисом.
- Оплата с помощью платежной карты или иных сервисов безналичной оплаты.
- Просмотр информации о начислениях, истории совершенных платежей и переданных показаний.
- Возможность привязки нескольких лицевого счетов к одной учетной записи.
- Направление в адрес Общества обращений, в том числе претензий, заявлений, справок, иных документов и информации.
- Получение уведомления об ограничении или приостановлении предоставления коммунальной услуги по электроснабжению.
- Выгрузка электронной версии платежного документа.
- Предоставление, в случаях и сроки, предусмотренные Правилами предоставления доступа к минимальному набору функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности) (утв. Постановлением Правительства РФ от 19.06.2020 № 890), удаленного доступа к информации и минимальному набору функций интеллектуальной системы учета гарантирующего поставщика посредством сети «Интернет» в отношении приборов учета электрической энергии, допущенных в эксплуатацию после 01.01.2022 г., для целей коммерческого учета электрической энергии (мощности).

10.4.2. Для юридических лиц:

- Круглосуточный режим работы сервиса (за исключением плановых технических работ) – **реализуется с 01.01.2027 в соответствии с п. 3 Постановления Правительства РФ от 19.12.2025 № 2070*.*

- Направление заявки на заключение, изменение, расторжение договора энергоснабжения (купли-продажи) и получение проекта договора, дополнительного соглашения, иных документов и актуальной информации, связанной с заключением, изменением, исполнением и расторжением договора.
- Направление обращений на замену (установку, поверку) прибора учета или измерительного трансформатора тока.
- Передача показаний приборов учета в формате, предусмотренном личным кабинетом клиента.
- Просмотр детализации начислений по договору энергоснабжения (купли-продажи).
- Просмотр истории начислений и внесенных платежей.
- Получение и выгрузка копий платежных документов.
- Получение уведомления об ограничении режима потребления электрической энергии (мощности).
- Направление в адрес Общества обращений, в том числе претензий, заявлений, справок, иных документов и информации.
- Предоставление, в случаях и сроки, предусмотренные Правилами предоставления доступа к минимальному набору функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности) (утв. Постановлением Правительства РФ от 19.06.2020 № 890), удаленного доступа к информации и минимальному набору функций интеллектуальной системы учета гарантирующего поставщика посредством сети «Интернет» в отношении приборов учета электрической энергии, допущенных в эксплуатацию после 01.01.2022 г., для целей коммерческого учета электрической энергии (мощности).

10.5. Юридически значимые действия через Личный кабинет:

- Общество обеспечивает возможность осуществления юридически значимых действий посредством Личного кабинета клиента. Процедуры идентификации пользователя и признания электронных документов юридически значимыми осуществляются в соответствии с внутренними регламентами Общества, законодательством РФ об электронной подписи (ФЗ № 63-ФЗ) и правилами, предусмотренными договором энергоснабжения. При необходимости используются усиленная квалифицированная или неквалифицированная электронная подпись, а также иные методы подтверждения личности и волеизъявления клиента.

11. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

11.1. При взаимодействии с Потребителями сотрудники обязаны руководствоваться действующим законодательством РФ, а также действующими в Обществе внутренними локальными документами.

11.2. Обратная связь с Потребителями подразделяется на:

- Активную (самостоятельное проявление инициативы Потребителем в предоставлении своего мнения о качестве обслуживания).
- Пассивную (Общество обращается к Потребителю для выяснения степени удовлетворенности обслуживанием).

11.3. По способу выражения обратная связь подразделяется на:

- Предложения;
- Отзывы о деятельности;
- Жалобы (претензии).

11.4. Обратная связь осуществляется по следующим каналам связи:

- Устные и письменные обращения Потребителей (включая записи в «Книге отзывов и предложений», книги регистрации обращений);
- Телефонные обращения (через контакт-центр);
- Электронная почта; - Личный кабинет клиента;
- Официальный сайт Общества.

11.5. Обращение Потребителя по любым каналам связи является бесплатным.

11.6. Сотрудники Общества систематизируют и анализируют все направленные Потребителями жалобы, предложения и отзывы.

11.7. Ответ на жалобу, предложение, обращение Потребителя направляется посредством любого указанного Потребителем канала связи (почта, телефон, электронная почта, личный кабинет) в сроки, установленные для рассмотрения соответствующих обращений.

11.8. Для изучения мнения потребителей о качестве обслуживания на регулярной основе проводятся опросы, анкетирование и иные мероприятия.

12. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

12.1. Информационное взаимодействие с потребителями имеет следующие формы:

- Массовое информационное взаимодействие (через СМИ, официальный сайт, информационные стенды);
- Индивидуальное информационное взаимодействие по запросу;
- Предоставление информации по инициативе Общества.

12.2. Массовое информационное взаимодействие заключается в размещении публикаций в СМИ, информировании Потребителей по вопросам, связанным с процессом электроснабжения, путём размещения информации на официальном сайте Общества (www.kielset.ru) и в центрах очного обслуживания.

12.3. Индивидуальное информационное взаимодействие заключается в предоставлении консультаций по запросу Потребителя. Информация, имеющая прямое отношение к предоставляемым Потребителю услугам, должна предоставляться ему по первому требованию вне зависимости от информационного канала и в удобной для Потребителя форме.

12.4. Предоставление Потребителю информации по инициативе Общества осуществляется через очные, заочные и интерактивные каналы. К такой информации относятся: - Справочная информация (извлечения из нормативных актов, настоящий Стандарт, информация об изменении тарифов/правил, перечни документов, образцы оформления документов, режим приема сотрудников, порядок получения консультаций, порядок обжалования решений). - Напоминания/сообщения (о наличии задолженности, о приближении срока оплаты).

12.5. На информационных стендах в помещениях Общества и на входе в здание офиса Потребителя могут ознакомиться со справочной информацией о деятельности Общества, включая:

- Нормативные правовые акты, регулирующие деятельность Общества;
- Настоящий Стандарт;
- Изменения тарифов и правил предоставления услуг;
- Перечни документов, необходимых для выполнения действий;
- Образцы оформления документов;
- Режим приема сотрудников;
- Порядок получения консультаций;
- Порядок обжалования решений, действий или бездействия сотрудников;
- Контактную информацию Общества.

13. КОНТРОЛЬ И АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

13.1. Для контроля и анализа качества обслуживания потребителей в Обществе проводятся следующие мероприятия:

- Анкетирование для оценки качества обслуживания и его улучшения (форма прилагается в Приложении №1).
- Очный опрос потребителей по качеству обслуживания.
- Анализ обратной связи (жалобы, предложения, отзывы).
- Мониторинг соблюдения сроков рассмотрения обращений.
- Внутренний аудит соблюдения требований Стандарта.

13.2. В помещении обслуживания потребителей располагается книга отзывов и предложений (прошнурованная, пронумерованная, подписанная и опечатанная). Приложение №1 к Стандарту качества обслуживания потребителей (покупателей) электрической энергии Анкета для оценки качества обслуживания и его улучшению потребителями (Форма анкеты прилагается отдельным документом)