

УТВЕРЖДЕНО
приказом АО «НЭСК»
от 30.01.2026 №6-НЭ

АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«НЕЗАВИСИМАЯ ЭНЕРГОСБЫТОВАЯ КОМПАНИЯ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ»
(АО «НЭСК»)



**Стандарт качества обслуживания клиентов
гарантирующего поставщика
АО «НЭСК»**



СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ
2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И ТЕРМИНЫ
3. ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ СТАНДАРТА
4. КЛЮЧЕВОЙ ПОДХОД ПРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ С КЛИЕНТАМИ
5. СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ
- 5.1 Обеспечение безопасности персональных данных
6. ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
- 6.1. Организация очного обслуживания
- 6.1.1. Организация инфраструктуры при очном обслуживании
- 6.1.2. Очное обслуживание клиентов в подразделениях Общества
- 6.1.3. Личный прием руководителями подразделений
- 6.1.4. Визит по месту нахождения потребителя
- 6.2. Организация заочного обслуживания
- 6.2.1. Порядок заочного обслуживания клиентов посредством переписки
- 6.2.2. Контакт – центр
- 6.2.3. Организация работы Контакт-центра посредством телефонной связи
- 6.2.4. Цифровые сервисы Общества
- 6.2.5. Сроки обработки обращений
7. ИНФОРМАЦИОННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КЛИЕНТАМИ
- 7.1. Электронная система отзывов
- 7.2. Рейтинговая оценка сервисов
8. КОНТРОЛЬ И АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ
- 8.1. Показатели качества обслуживания
9. ПРИЛОЖЕНИЕ

Приложение № 1 «ПЕРЕЧЕНЬ офисов АО «НЭСК» для очного обслуживания клиентов Общества»

Приложение № 2 Способы взаимодействия с Обществом

Приложение № 3 «Правила работы с потребителями», утвержденные приказом АО «НЭСК»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий «Стандарт качества обслуживания потребителей (покупателей) гарантирующего поставщика АО «НЭСК» (далее – Стандарт) является нормативным документом компании, определяющим правила и характеристики очного и заочного обслуживания клиентов, реагирование на их обращения, обеспечение обратной связи и оценку степени удовлетворенности качеством обслуживания гарантирующим поставщиком.

1.2. Настоящий Стандарт устанавливает базовые требования к взаимодействию гарантирующего поставщика с потребителем электрической энергии, имеющим намерение заключить договор энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), при осуществлении энергоснабжения (поставки электрической энергии (мощности) и оказании коммунальных услуг по электроснабжению гарантирующим поставщиком электрической энергии в пределах соответствующей зоны деятельности.

1.3. Действие настоящего Стандарта распространяется на взаимоотношения с любым лицом, имеющим намерение заключить договор энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности).

1.4. Стандарт разработан во исполнение требований «Основных положений функционирования розничных рынков электрической энергии» утвержденных постановлением Правительства РФ от 04.05.12 №442.

1.5. Стандарт подлежит публикации на официальном сайте Общества и размещению в свободном доступе на информационных средствах во всех подразделениях Общества и предназначен для ознакомления потребителей с уровнем и набором сервисных процедур, обязательства по обеспечению которыми приняло на себя Общество.

1.6. Общие вопросы организации управления взаимодействия с клиентами определяются в соответствии с локальными нормативными актами гарантирующего поставщика.

1.7. Клиент имеет право выбрать любой способ информационного взаимодействия (очное, заочное) в зависимости от его индивидуальных, технических возможностей и предпочтений.

1.8. Стандарт обязателен для изучения и исполнения персоналом всех структурных подразделений АО «НЭСК», задействованным в обслуживании клиентов.

Для чего нужен Стандарт потребителю?

- В Стандарте даны ответы на наиболее важные вопросы о взаимодействии с поставщиком.
- В стандарте изложены нормы, исполнение которых вправе требовать каждый клиент Общества.

Для чего нужен Стандарт сотруднику АО «НЭСК»?

- Вопросами, раскрытыми в стандарте должен владеть каждый работник для грамотного консультирования.
- Сотрудник должен понимать, какие требования предъявляются к нему и как оценивается его работа.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И ТЕРМИНЫ

Гарантирующий поставщик электрической энергии (гарантирующий поставщик) – коммерческая организация, обязанная в соответствии с законодательством или добровольно принятыми на себя обязательствами заключить договор энергоснабжения (купли-продажи) электрической энергии (мощности) с любым обратившимся к нему потребителем либо с лицом, действующим от имени и в интересах потребителя и желающим приобрести электрическую энергию.

По тексту Стандарта под гарантирующим поставщиком понимается Общество, состоящее из различных структурных подразделений.

Общество – Акционерное общество «Независимая энергосбытовая компания Краснодарского края» (АО «НЭСК»).

Филиал – обособленное подразделение Общества.

Отделение – обособленное структурное подразделение филиала Общества.

Участок – обособленное структурное подразделение филиала Общества.

ЦОП – центры обслуживания потребителей филиалов Общества.

В настоящем Стандарте применены следующие термины:

Клиент – потребитель электрической, имеющий намерение заключить либо заключивший договор энергоснабжения (купли-продажи (покупки) электрической энергии (мощности)).

Потребитель (покупатель) – физическое или юридическое лицо, приобретающее электроэнергию (мощность) для собственных бытовых и/или производственных нужд.

Обращение – направленное потребителем (покупателем) в адрес Общества (Филиала) или должностного лица Общества (Филиала) в письменной форме или в форме электронного документа заявление или жалоба, предложение, а также устное обращение гражданина к должностному лицу Общества (Филиала).

Жалоба (претензия потребителя) – направленная в адрес Общества (Филиала) или должностного лица Общества (Филиала) письменная или устная просьба потребителя (покупателя) о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов либо нарушенных прав или законных интересов других лиц.

Система обслуживания потребителей – совокупность взаимосвязанных процессов, трудовых и информационных ресурсов, которые направлены на обеспечение предоставления потребителям услуг надлежащего качества.

Очное обслуживание – обслуживание потребителей (покупателей) посредством личного контакта с сотрудниками Общества (Филиала).

Заочное обслуживание – обслуживание потребителей без личного контакта с сотрудниками Общества (Филиала) посредством телефона (в том числе с помощью IVR-меню), почты, электронной почты, сети Интернет.

Центр по взаимодействию с потребителями (далее – Контакт-центр) – подразделение компании, сотрудники которого осуществляют обработку обращений потребителей, поступивших в адрес АО «НЭСК» посредством телефонного звонка, e-mail, сайта АО «НЭСК», мобильного приложения, через систему ГИС ЖКХ и платформу обратной связи, аккаунты социальных сетей.

Интерактивное обслуживание – заочное обслуживание потребителей с использованием сети Интернет.

Веб-сайт - объединенная под одним адресом (доменным именем или IP-адресом) совокупность документов Общества в сети Интернет. Веб-сайт Общества www.nesk.ru.

Личный кабинет для физических лиц – сервис в сети Интернет, предоставляемый потребителям (покупателям) физическим лицам для взаимодействия с АО «НЭСК» в рамках договора энергоснабжения в интерактивном режиме.

Личный кабинет для юридических лиц – сервис в сети Интернет, предоставляемый потребителям (покупателям) юридическим лицам для взаимодействия с АО «НЭСК» в рамках договоров энергоснабжения и купли-продажи электроэнергии в интерактивном режиме.

Автоинформатор – техническая система автоматического оповещения большого количества потребителей (покупателей) с целью доведения до них типовой информации.

Система учета и приема заявок автоматизированного телефонного обслуживания - программное обеспечение для обработки телефонных вызовов (далее - Голосовой помощник).

Система оценки качества обслуживания потребителей в центрах обслуживания потребителей посредством QR-код – программное обеспечение, позволяющее анализировать отзывы потребителей в разрезе филиалов (участков, отделений), разрабатывать новые виды услуг, оценивать загруженность офисов и устранять недоработки.

3. ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ СТАНДАРТА

2.1. Целью данного Стандарта является установление в АО «НЭСК» норм и правил взаимодействия гарантирующего поставщика с клиентами, единых требований к качеству очного обслуживания и заочного обслуживания, оптимизация и формализация процедур взаимодействия гарантирующего поставщика и клиента.

При соблюдении установленных настоящим Стандартом параметров взаимодействия с клиентами обеспечивается:

- минимизация временных затрат на получение услуг;
- комфортные условия обслуживания;
- удобство и клиентоориентированность сервисов;
- информационная доступность.

2.2. Настоящий Стандарт устанавливает требования к следующим процессам:

- а) взаимодействие с клиентами при очном обслуживании и заочном обслуживании;
- б) реагирование на обращения клиентов и обеспечение обратной связи;
- в) оценка степени удовлетворенности качеством обслуживания гарантирующим поставщиком

2.3. Настоящий Стандарт определяет основные направления повышения удовлетворенности клиентов качеством обслуживания:

- а) оперативное реагирование на обращения клиентов, сокращение времени решения вопросов;
- б) оптимизация затрат клиентов и гарантирующего поставщика;
- в) создание комфортных условий и доброжелательного отношения к клиентам

4. КЛЮЧЕВОЙ ПОДХОД ПРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ С КЛИЕНТАМИ

3.1. Основным принципом взаимодействия Общества с клиентами являются качество обслуживания и его доступность, под которыми понимаются:

- а) территориальная доступность - клиентам предоставляется качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений, независимо от удаленности места проживания, при наличии технической возможности;

б) организационная доступность - правила пользования услугами гарантирующего поставщика должны быть прозрачны и исполнимы;

в) информационная доступность - полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с гарантирующим поставщиком носит публичный характер и предоставляется в доступной форме.

3.2. Для достижения соответствия деятельности указанному принципу используются следующие инструменты:

- Поддержание высокой культуры обслуживания клиентов.
- Создание удобных условий в офисах очного обслуживания.
- Развитие доступности услуг компании в территориальном и временном аспектах.
- Внедрение прогрессивных технологий в сервисы компании.
- Поддержание обратной связи с потребителями, сбор и анализ информации, полученной от клиентов.
- Выработка и реализация мероприятий по улучшению качества обслуживания клиентов.
- Информирование клиентов о деятельности компании и важных для потребительского сообщества событиях.

5. СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Деятельность Общества и каждого её сотрудника при обслуживании клиентов основывается на соблюдении баланса интересов поставщика, иных участников рынка электроэнергии и потребителей как равноправных партнеров. Решения и образ действий применяются с осознанием роли гарантирующего поставщика в экономике, социальной сфере и обществе в целом.

5.1. Обеспечение безопасности персональных данных

Общество выполняет действия с персональными данными потребителей на основании согласия, полученного в предусмотренных законом случаях. Обработка персональных данных осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных». Работники гарантирующего поставщика 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.

6. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

5.1. Система обслуживания клиентов гарантирующего поставщика обеспечивается посредством:

- а) квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с клиентами и организацию их обслуживания;
- б) центров обслуживания клиентов;
- в) компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации, обработки обращений клиентов и формирования отчетов;
- г) формализованных бизнес-процессов взаимодействия гарантирующего поставщика с клиентами.

5.2. Обслуживание гарантирующим поставщиком клиентов осуществляется в том числе с соблюдением следующих требований:

- а) опубликование (размещение) форм договоров энергоснабжения (купли-продажи

(поставки) электрической энергии (мощности) на официальном сайте гарантирующего поставщика и в центрах обслуживания клиентов;

б) обеспечение приема показаний приборов учета от клиентов способами, допускающими возможность удаленной передачи показаний приборов учета, - посредством телефона, информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - сеть Интернет);

в) обеспечение выставления клиенту счетов на оплату электрической энергии способами, допускающими возможность их удаленной передачи, - посредством почтовой связи, сети Интернет;

г) обеспечение клиенту возможности внесения платы по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) различными способами, в том числе непосредственно гарантирующему поставщику без оплаты комиссии;

д) организация приема обращений клиентов по вопросам прекращения поставки электрической энергии, а также оповещения клиентов о причинах прекращения поставки электрической энергии;

е) обеспечение приема обращений клиентов по вопросам организации коммерческого учета электрической энергии.

6.1. Организация очного обслуживания

Очное обслуживание обеспечивается наличием и функционированием центров очного обслуживания клиентов, где осуществляется обслуживание посредством личного контакта с работниками организации.

6.1.1. Организация инфраструктуры при очном обслуживании

Организация инфраструктуры при очном обслуживании клиентов осуществляется в территориальных подразделениях Общества.

АО «НЭСК» обеспечивает энергоснабжение потребителей (покупателей) в 25 городах Краснодарского края, в каждом из которых работает филиал, отделение или участок филиала компании.

Адреса филиалов, отделений, участков филиалов, ЦОП перечислены в Приложении № 1 к данному документу, размещены на официальном сайте компании www.nesk.ru в разделе «Контакты».

Очное обслуживание клиентов производится в часы работы филиалов, отделений, участков филиалов, ЦОП АО «НЭСК».

Часы приема указаны на вывеске у входа в здание офисов; на информационных стендах, размещенных в помещении филиалов АО «НЭСК»; на сайте компании www.nesk.ru в разделе «Контакты».

6.1.2. Очное обслуживание клиентов в подразделениях Общества

Очное обслуживание осуществляется в клиентских офисах подразделений Общества, которые выполняют следующие функции:

а) организация обслуживания клиентов с учетом положений законодательства Российской Федерации об электроэнергетике, настоящего стандарта, договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) и договора предоставления коммунальной услуги по электроснабжению;

б) организация предоставления информации, очного консультирования клиентов по всем вопросам, связанным с деятельностью гарантирующего поставщика, предоставление типовых форм документов клиенту;

в) обеспечение приема 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 гарантирующего поставщика;

г) прием заявок на заключение договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) или договора на оказание иных услуг, а также иных документов от клиента, проверка перечня документов, проверка полноты сведений в заявке, анализ документов на соответствие требованиям к документам, установленным нормативными правовыми актами;

д) выдача клиентам документов, связанных с реализацией договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) или договора предоставления коммунальной услуги по электроснабжению;

е) прием обращений, связанных с деятельностью гарантирующего поставщика или в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, сетевой организации.

Порядок обслуживания клиентов при личном посещении регламентирован «Правилами работы с потребителями АО «НЭСК» (Приложение № 2)

Устанавливаются следующие типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с клиентами:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (среднее значение)
Клиентский офис		
Обслуживание специалистом-консультантом (по договорам энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности))	Ожидание в очереди	15 минут
	Прием	5 минут
Обслуживание специалистом-консультантом (по платежным документам)	Ожидание в очереди	15 минут
	Прием	5 минут
Общее время обслуживания потребителя		не более 20 минут

Обслуживание посетителей с ограниченными возможностями.

На входных стеклянных дверях размещаются элементы для слабовидящих людей, а также таблички, указывающие направление открытия дверей.

В меню электронной очереди предусматривается отдельная кнопка для посетителей с ограниченными возможностями.

Специалист-консультант клиентского офиса обеспечивает организацию решения вопросов, связанных с обслуживанием людей с ограниченными возможностями, их маршрутизацию и обслуживание вне очереди.

Входные группы клиентских офисов оборудуются пандусами, в случае отсутствия – звонками для вызова ответственного специалиста.

6.1.3. Личный прием руководителями подразделений.

Личный прием клиентов руководителями осуществляется по месту нахождения административных органов подразделений в рабочие часы, указанные на вывеске у входа в здание офисов.

Если клиент желает записаться на определенное время к директору филиала (начальнику участка, отделения) ему необходимо обратиться в Контакт-центр по телефону **8 (800) 600-02-20**, оператор примет обращение с просьбой о личной встрече и направит его в филиал для уточнения времени. Сотрудники филиалов по предоставленным контактными данным организуют приём в удобное для клиента время

6.1.4. Визит по месту нахождения потребителя

В случаях, требующих осмотра энергопринимающего оборудования, объекта, прибора учета потребителя работниками Общества осуществляется выезд по целевому адресу. При необходимости предоставления доступа потребителем, заблаговременно направляется уведомление о времени и целях визита.

Выезд на объекты потребителя инициируется Обществом, либо потребителем по заявке.

Важная информация

Каждый работник Компании на выезде имеет при себе удостоверение и задание на выполнение работы!

6.2. Организация заочного обслуживания

В Обществе реализовано осуществление заочного обслуживания потребителей (покупателей) (обслуживание посредством безличного контакта с работниками организации, в том числе по телефону, с использованием почтовой связи или через сеть «Интернет», а также обеспечено наличие бесплатных телефонных или телекоммуникационных каналов связи между гарантирующим поставщиком и потребителями.

6.2.1. Порядок заочного обслуживания клиентов посредством переписки

Любое письменное обращение в Общество, поступающее по почте и полученное от потребителя (покупателя) по электронному адресу: contact@nesk.ru или через другие источники связи, регистрируется в Контакт-центре.

АЛГОРИТМ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОСРЕДСТВОМ ПОЧТОВОЙ ПЕРЕПИСКИ

Контакт-центр производит следующие действия в зависимости от компетенции решения вопроса:

1. Отвечает на письма и запросы клиентов по вопросам, входящим в компетенцию Контакт-центра, и своевременно направляет ответы посредством:

- телефонного звонка;
- sms - сообщения;
- по электронной почте.

2. Направляет обращения заявителя в адрес делопроизводителя соответствующего филиала АО «НЭСК» в случае, если ответ заявителю могут подготовить только специалисты данного филиала.

3. После регистрации, полученное обращение направляется руководителю Общества (Филиала), который направляет его для рассмотрения в соответствующее структурное подразделение. В структурном подразделении назначается ответственный исполнитель за подготовку ответа на каждое конкретное обращение.

4. Письменное обращение потребителя (покупателя) должно быть рассмотрено специалистами Общества (Филиала) в течение 30 календарных дней со дня его регистрации (в случае если иной срок не предусмотрен законодательством).

5. Ответ на письменное обращение потребителя (покупателя) должен быть подготовлен в печатном виде на фирменном бланке Общества (Филиала) и содержать конкретную информацию о сути вопроса, заданного потребителем (покупателем), контактные данные исполнителя (ФИО, телефон) и подписан уполномоченным на то должностным лицом.

6. Действия по письменному обращению потребителя (покупателя) не производятся в случаях:

- если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника Общества (Филиала);
- если текст письменного обращения не поддается прочтению.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, потребитель (покупатель) информируется об этом (при условии возможности прочтения его адреса и ФИО).

- В случае если в письменном обращении потребителя (покупателя) содержится вопрос, на который ему уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, потребитель (покупатель) информируется о предоставленном ранее ответе.

- Потребитель (покупатель) информируется о невозможности предоставления письменного ответа, в случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих конфиденциальную информацию.

- Письменное обращение потребителя (покупателя) не рассматривается, если в письменном обращении не указаны контактные данные гражданина (почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты).

- Ответы, направляемые потребителям (покупателям) Общества (Филиала), оформляются филиалами (участками, отделениями) на фирменном бланке с обязательным заполнением реквизита «отметка об исполнителе» (фамилии и номера телефона исполнителя письма, а также, при необходимости ответа по электронной почте – адреса электронной почты).

Гарантирующий поставщик и потребитель (покупатель) - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель при обмене информацией в электронной форме и заключении договоров подписывают документы в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, а потребитель - физическое лицо подписывает документы в электронной форме простой электронной подписью или по соглашению сторон иными видами электронной подписи, в том числе усиленной неквалифицированной электронной подписью физического лица, сертификат ключа проверки которой создан и используется в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

6.2.2. Контакт – центр

Контакт-центр представляет собой единую централизованную справочную службу, обратившись в которую клиент может получить необходимую информацию, а также передать необходимую информацию для АО «НЭСК».

Система заочного обслуживания клиентов Контакт-центром включает следующие каналы связи:

- телефонную связь;
- почтовую переписку;
- связь посредством интернета: электронной почты contact@nesk.ru и сайта компании www.nesk.ru, системы ГИС ЖКХ и платформы обратной связи, аккаунтов социальных сетей.

6.2.3 Организация работы Контакт - центра посредством телефонной связи

Клиент может воспользоваться следующими видами телефонной связи:

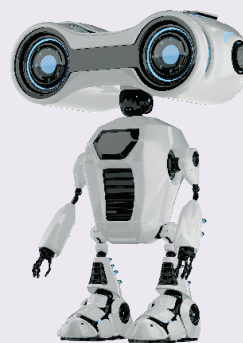
Системой автоматизированной обработки телефонного вызова - Голосовым помощником и прямым телефонным контактом с оператором.

Голосовой помощник отвечает ежедневно и круглосуточно всем клиентам компании, позвонившим на телефоны:

+7 (800) 600-02-20,

+8 (861) 944-77-40,

+7 (903) 411-77-40.



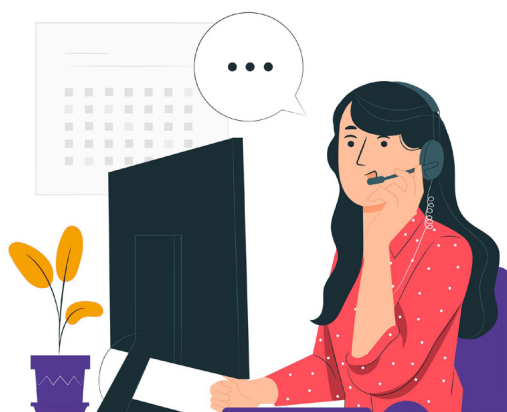
Голосовой помощник принимает показания по лицевого счету; предоставляет информацию об аварийных и плановых отключениях; озвучивает баланс лицевого счета; сообщает информацию об адресах и режиме работы офисов АО «НЭСК», при необходимости, соединяет с оператором.

- **Консультация непосредственно оператором Контакт-центра предоставляется абоненту в рабочие дни с 8:00 до 18:00**

АЛГОРИТМ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПО ТЕЛЕФОНУ ПРИ ВХОДЯЩЕМ ЗВОНКЕ

1. Сотрудник первым приветствует потребителя, представляется, называя свое имя.
2. После определения вопроса, по которому звонит потребитель, сотрудник принимает решение проконсультировать (или решить вопрос) самостоятельно или переадресовать.
3. В случае, если сотрудник Контакт-центра не может дать полный ответ в момент разговора или подготовка информации требует некоторого времени (более 2 минут), потребителю сообщается об этом, уточняется дата и время, когда можно перезвонить для получения точной и полной информации (возможен вариант, когда по согласованию с потребителем (покупателем) перезванивает сотрудник Общества (Филиала).
4. В случае обращения потребителя за получением информации по договору энергоснабжения (о состоянии расчетов, наличии (отсутствии) задолженности и др.), сотруднику «Контакт-центра» необходимо произвести идентификацию потребителя, уточнив контактные данные: фамилию, имя, отчество; номер договора энергоснабжения (лицевого счета); дату и место рождения; контактный телефон.
5. В случае если обращение потребителя содержит нецензурную брань, оскорбления или угрозы в адрес специалиста Общества, специалист имеет право прекратить телефонный контакт, прервав разговор после уведомления об этом звонившего.
6. После окончания разговора сотрудник Контакт-центра благодарит потребителя, завершая разговор: «Всего доброго/ До свидания».

Одной из важных функций Контакт – центра является прием обращений потребителей (покупателей) по вопросам поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки электрической энергии и о планируемых сроках устранения указанных нарушений; организация приема иных обращений потребителей (покупателей) в адрес гарантирующего поставщика письменно или устно, в том числе посредством телефонной связи, сети «Интернет», электронной почты, а также оперативно-го ответа на них по существу с возможностью решения вопроса потребителя (покупателя) за 1 обращение.



6.2.4. Цифровые сервисы Общества

Цифровые сервисы позволяют пользоваться услугами поставщика в любое удобное время



Информационные разделы официального сайта гарантирующего поставщика включают в себя следующую информацию:

а) документы, необходимые для заключения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), порядок его заключения;

б) форма договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), а также форма договора купли-продажи электрической энергии, произведенной на объектах микрогенерации, расположенных в зоне деятельности гарантирующего поставщика;

в) способы, порядок и условия внесения платежей по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), в том числе без оплаты комиссии;

г) порядок и условия приема показаний приборов учета для расчетов за потребленную электрическую энергию и последствия вывода из строя приборов учета либо отсутствия приборов учета;

д) возможные последствия нарушения обязательств по оплате электрической энергии в виде введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии (ограничения или приостановления предоставления коммунальной услуги по электроснабжению);

е) порядок расчета стоимости электрической энергии, предельные уровни нерегулируемых цен и их составляющие, тарифы и льготы (при наличии);

ж) график и порядок обслуживания клиентов в центрах обслуживания клиентов, адреса и телефоны (при наличии) центров обслуживания клиентов, категории клиентов (юридические лица, индивидуальные предприниматели и (или) физические лица), которые обслуживаются в конкретном центре обслуживания клиентов, информация о предоставленных клиентам каналах заочного обслуживания и режиме их работы;

з) порядок подачи обращений, в том числе претензий к действиям (бездействию) гарантирующего поставщика, связанным с исполнением договора;

и) порядок и способы регистрации и авторизации пользователей в личном кабинете клиента (информационной системе);

к) иные, наиболее часто задаваемые вопросы, возникающие у клиентов, и ответы на них.

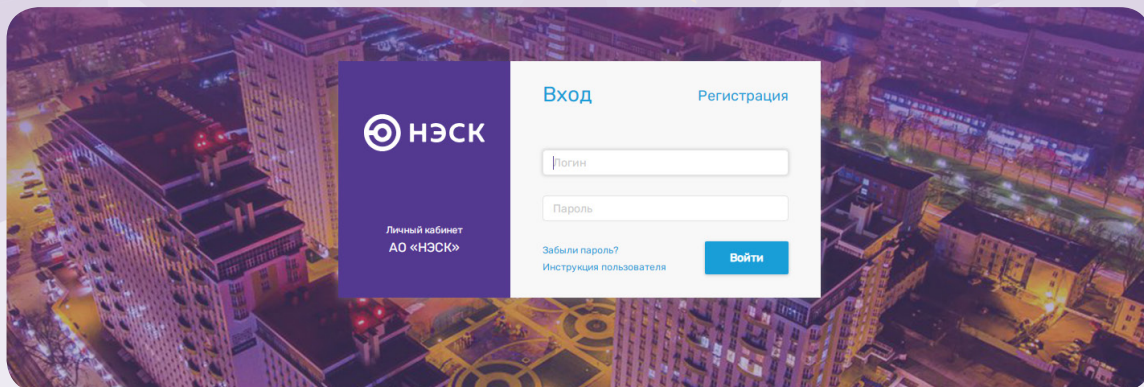
л) описание интеллектуальной системы учета электрической энергии (далее – ИСУЭ);

м) порядок использования и перечень функций ИСУЭ.

Личный кабинет

Личный кабинет для граждан-потребителей коммунальной услуги является основным цифровым сервисом Компании.

Личный кабинет создается для каждого существующего и вновь зарегистрированного договора и поддерживает круглосуточный режим работы сервиса, за исключением плановых технических работ



В личном кабинете для граждан-потребителей предоставлена возможность:

- передать показания;
- загрузить платежный документ за любой истекший период;
- получить информацию о задолженности;
- ознакомиться с историей начислений, показаний, оплат;
- произвести оплату начислений без комиссии с помощью платежной карты или иных сервисов безналичной оплаты;
- управлять регистрационными данными;
- привязать несколько лицевого счета к одной учетной записи;
- заключить договор онлайн (для квартир в МКД);
- направить обращение на замену (установку, поверку) прибора учета или измерительного трансформатора тока;
- удаленного доступа к минимальному набору функций интеллектуальной системы учета электрической энергии (мощности) гарантирующего поставщика посредством сети «Интернет» в отношении приборов учета, допущенных в эксплуатацию после 01.01.2022

Личный кабинет для юридических лиц – это удобная альтернатива электронному документообороту. Личный кабинет подключается по инициативе контрагента.

В личном кабинете для юридических лиц предоставлена возможность:

- передать показания;
- загрузить счета для оплаты за истекший период и по промежуточным платежам по договору;
- получить информацию о задолженности на текущую дату с учетом промежуточных платежей по договору;
- ознакомиться с историей начислений, показаний, оплат;
- произвести оплату начислений;
- управлять регистрационными данными;
- направить обращение на замену (установку, поверку) прибора учета или измерительного трансформатора тока;
- удаленного доступа к минимальному набору функций интеллектуальной системы учета электрической энергии (мощности) гарантирующего поставщика посредством сети «Интернет» в отношении приборов учета, допущенных в эксплуатацию после 01.01.2022 для целей коммерческого учета электрической энергии на розничных рынках электрической энергии

Мобильное приложение для граждан – потребителей.

Мобильное приложение Компании представлено во всех популярных магазинах приложений и загружается в поиске по слову НЭСК набранному кириллицей.

В мобильном приложении предоставлена возможность:

- передать показания;
- загрузить платежный документ;
- получить информацию о задолженности;
- ознакомиться с историей начислений, показаний, оплат;
- произвести оплату начислений без комиссии с помощью платежной карты или иных сервисов безналичной оплаты;
- управлять регистрационными данными;
- привязать несколько лицевых счетов к одной учетной записи;
- ознакомиться с новостями;
- направить обращение в контакт-центр
- заключить договор онлайн (для квартир в МКД);
- заказать полезную услугу.



6.2.5 Сроки обработки обращений

Обращения, поступившие в адрес Общества, обрабатываются с соблюдением следующих сроков:

Вид обращения	Срок обработки	Примечание
Заявление на заключение договора	5 рабочих дней 30 календарных дней	Приостановка рассмотрения заявления Для юридических лиц Для потребителей коммунальной услуги
Заявка на замену прибора учета	185 дней (6 месяцев)	
Заявление о предоставлении сведений о порядке расчетов	30 дней	
Жалоба на качество поставляемой электроэнергии	3 рабочих дня	При отсутствии информации направляются запросы в сетевые организации и собственникам объектов электросетевого хозяйства,

		либо лицам обслуживающим электросетевое хозяйство. Окончательный ответ потребителю предоставляется не позднее 2 рабочих дней со дня получения ответа от вышеуказанных организаций
Об отключении электроэнергии	4 часа с момента обращения	
Запрос о проведении сверки или перерасчета	30 дней	
Запрос на возврат денежных средств	15 дней	
Жалоба на качество обслуживания	15 дней	
Запрос информации о расчете и объемах электроэнергии на общедомовые нужды	3 рабочих дня	
Заявление о непредоставлении или ненадлежащем предоставлении доступа к минимальному набору функций интеллектуальной системы учета электрической энергии	11 рабочих дней	для зоны ответственности АО «НЭСК»
	16 рабочих дней	для зоны ответственности сетевой организации
Другие обращения	30 дней	

Полезная информация

Для потребителей обеспечен прием показаний приборов учета способами, допускающими возможность удаленной передачи сведений о показаниях приборов учета. Самые удобные и простые способы - это по телефонам Контакт центра, в личном кабинете, через мобильное приложение и по электронной почте: pokazaniya@nesk.ru.

7. ИНФОРМАЦИОННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КЛИЕНТАМИ

Взаимодействие с клиентами без адресного обращения осуществляется Обществом с использованием следующих средств:

- Официальный сайт по адресу: www.nesk.ru
- Информационные доски в офисах подразделений Общества

Вышеприведенные средства используются, в том числе, для обязательного размещения типовых форм договоров купли продажи, энергоснабжения и договоров купли-продажи электрической энергии, произведенной на объектах микрогенерации.

- Социальные сети: Вконтакте, Одноклассники
- Средства массовой информации
- Информационные экраны в офисах Общества и партнеров.

Важные события, информация об изменениях в законодательстве, касающихся процесса электроснабжения, акции и новости доводятся до потребителей через все перечисленные средства информирования.

Адресное информационное взаимодействие с потребителями осуществляется Обществом с использованием способов предусмотренных договорными условиями. В перечень средств информирования входят:

- доставка документов нарочно;
- почтовое отправление;
- телефонная связь;
- автодозвон;
- СМС информирование;
- информирование по электронной почте.

Важная информация

Выставление потребителю (покупателю) счетов на оплату электрической энергии способами, допускающими возможность их удаленной передачи, позволяет получать документы в личном кабинете, по электронной почте и в мобильном приложении. Также платежные документы выгружаются в систему ГИС ЖКХ.

- информирование через мессенджеры;
- размещение информационных материалов на платежных документах



Так поставщик может связаться с потребителем.

Важно поддерживать актуальность контактных данных!

Жалоба или обращение могут быть направлены потребителями любым удобным способом:

- в письменном или в электронном виде с использованием коммуникационных каналов указанных в Приложении 3;
- лично в офисах Компании по адресам, указанным в Приложении 1.

Жалобы и обращения, не являющиеся заявками на выполнение работ или услуг, обрабатываются в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 N 59-ФЗ.

7.1. Электронная система отзывов.

Возможность оценить работу сотрудников, осуществляющих прием потребителей предоставляется пользователям путем сканирования QR-кода расположенного на рабочих местах операторов. Кроме оценки в виде эмодзи доступно занесение текстового

комментария с описанием конкретных причин выставления соответствующей оценки.

Массив оценок и комментариев хранится и еженедельно обрабатывается посредством программного обеспечения бизнес-анализа.

7.2. Рейтинговая оценка сервисов.

Цифровые сервисы Компании могут быть оценены пользователями в сервисных разделах магазинов приложений, в которых сервисы представлены. Комментарии к отзывам обрабатываются Контакт-центром Общества, сотрудники которого размещают ответы на комментарии в сервисных разделах магазинов приложений в режиме чата.

8. КОНТРОЛЬ И АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ

Ответственность за качественное обслуживание клиентов несет каждый сотрудник Общества в пределах своей компетенции. Контроль за своевременным рассмотрением обращений потребителей в АО «НЭСК» осуществляет Контакт-центр.

Для оценки качества обслуживания клиентов в центрах очного обслуживания Общества проводится опрос посетителей об удовлетворенности предоставленной услугой.

Во всех офисах Общества используется система оценки качества обслуживания через индивидуальный QR-код*, присвоенный каждому пункту обслуживания, что позволяет клиентам оценить качество предоставленных услуг, оставить комментарии и предложения по улучшению качества обслуживания. Данная система позволяет объективно оценить комфортность условий в подразделениях, длительность ожидания в очереди, вежливость и компетентность сотрудников, а также запланировать мероприятия по повышению уровня обслуживания потребителей.

С целью контроля качества обслуживания в структурных подразделениях в АО «НЭСК» ежеквартально определяется рейтинговая оценка деятельности филиалов.

Утвержден показатель «Качество обслуживания потребителей», характеризующий уровень профессионального обслуживания и корпоративной культуры.

8.1. Показатели качества обслуживания

Для оценки качества обслуживания и уровня сервиса в подразделениях компании используются следующие контрольные показатели:

1. Время ожидания.

Период времени с момента получения посетителем талона электронной очереди до вызова клиента оператором в соответствующем окне. Показатель фиксируется программным комплексом электронной очереди, допускается использовать усредненное значение за период. Нормативное значение 15 минут.

2. Время обслуживания.

Период времени, в течение которого сотрудник проводит обслуживание посетителя по одному вопросу или услуге. Показатель фиксируется программным комплексом электронной очереди, допускается использовать усредненное значение за период. Нормативное значение 5 минут.

3. Соблюдение сроков ответа на обращения.

Поступающие обращения, заявки и жалобы потребителей с момента регистрации входящего документа до момента отправки ответа (предоставления услуги) обрабатываются (исполняются) в сроки, указанные в п. 7.4 настоящего документа.

4. Количество жалоб.

Показатель относится к работе подразделения в целом. Для приведения к единой шкале учитывается количество поступивших жалоб в расчете на 1000 потребителей подразделения за определенный период времени.

5. Оценка работы сотрудников подразделения.

Осуществляется при рассмотрении персональных жалоб или благодарностей в отношении сотрудников Общества. Оценка формируется исходя из фактических данных о соблюдении сотрудником производственных инструкций и правил работы с потребителями.

6. Оценка работы сервисов.

Результаты оценки пользователями цифровых сервисов Компании в сервисных разделах магазинов приложений и поступивших через другие каналы, обрабатываются и используются для выработки мероприятий по настройке, исправлению, модернизации и развитию продуктов. Нормативное значение 4,5 балла из 5.



9. ПРИЛОЖЕНИЕ

Приложение № 1

Перечень офисов АО «НЭСК» для очного обслуживания клиентов Общества

	Филиал	Адрес
1	Филиал АО «НЭСК» «Армавирэнергосбыт»	Адрес филиала: г. Армавир, ул. Ефремова, д. 254 А
2	Армавирский участок филиала АО «НЭСК» «Армавирэнергосбыт»	Адрес участка: Армавир, ул. Ефремова, д. 254 А
		ЦОП Армавирского участка: Армавир, ул. Ленина, 95
		ЦОП Армавирского участка: г. Армавир, ул. Новороссийская, 76
3	Курганинский участок филиала АО «НЭСК» «Армавирэнергосбыт»	Адрес участка: г. Курганинск, ул. Свердлова, 19
4	Лабинский участок филиала АО «НЭСК» «Армавирэнергосбыт»	Адрес участка: г. Лабинск, ул. Пионерская, д. 71
5	Новокубанский участок филиала АО «НЭСК» «Армавирэнергосбыт»	Адрес участка: г. Новокубанск, ул. Советская, д. 126а
6	Филиал АО «НЭСК» «Горячеключэнергосбыт»	Адрес филиала: г. Горячий Ключ, ул. Псекупская, 153
7	Горячеключевской участок филиала АО «НЭСК» «Горячеключэнергосбыт»	Адрес участка: г. Горячий Ключ, ул. Псекупская, 153
8	Апшеронский участок филиала АО «НЭСК» «Горячеключэнергосбыт»	Адрес участка: г. Апшеронск, ул. Коммунистическая, 3
		ЦОП Апшеронского участка: г. Апшеронск, ул. Спорта, 1
		ЦОП Апшеронского участка: г. Хадыженск, ул. Ленина, 35 Б
9	Белореченский участок филиала АО «НЭСК» «Горячеключэнергосбыт»	Адрес участка: г. Белореченск, ул. Коммунальная, 1
		ЦОП Белореченского участка: г. Белореченск, ул. Интернациональная, 157

10	Филиал АО «НЭСК» «Краснодарэнергосбыт»	Адрес филиала: г. Краснодар, ул. Красных Партизан, 192, офис 306
11	Прикубанское отделение филиала АО «НЭСК» «Краснодарэнергосбыт»	Адрес отделения: г. Краснодар, ул. Красных Партизан, 192, офис 101
		ЦОП отделения: ул. Российская, д. 72/2
		ЦОП отделения: ул. им. Александра Покрышкина, 25/А, корпус 2, помещения 26-33
		ЦОП отделения: г. Краснодар, ул. Атарбекова, 40
12	Западное отделение филиала АО «НЭСК» «Краснодарэнергосбыт»	Адрес отделения: г. Краснодар, ул. Красных Партизан, д. 226
		ЦОП отделения: пр-т Чекистов, 38
13	Карасунское отделение филиала АО «НЭСК» «Краснодарэнергосбыт»	Адрес отделения: г. Краснодар, ул. Сормовская, 51
		ЦОП отделения: ул. Дмитрия Благоева, 1/1
		ЦОП отделения: ул. Уральская, 79/1, ТЦ «СБС Мегамолл»
14	Центральное отделение филиала АО «НЭСК» «Краснодарэнергосбыт»	Адрес отделения: г. Краснодар, ул. Старокубанская, 51
15	Филиал АО «НЭСК» «Кропоткинэнергосбыт»	г. Адрес филиала: Кропоткин, ул. 8-Марта, 127Г
16	Кропоткинский участок филиала АО «НЭСК» Кропоткинэнергосбыт»	Адрес участка: г. Кропоткин, ул. 8-Марта, 127Г
		ЦОП участка: г. Кропоткин, ул. Красная, 39, оф.34
17	Гулькевический участок филиала АО «НЭСК» «Кропоткинэнергосбыт»	Адрес участка: г. Гулькевичи, ул. Ленина, 29а
18	Тихорецкий участок филиала АО «НЭСК» «Кропоткинэнергосбыт»	Адрес участка: г. Тихорецк, ул. Подвойского, 109/1
		ЦОП участка: г. Тихорецк, ул. Раздольная 53/1
		ЦОП участка: г. Тихорецк, Октябрьская, 10

19	Приморский филиал	Адрес филиала: г. Новороссийск, ул. Шевченко, 7
20	Новороссийский участок Приморского филиала	Адрес участка: г. Новороссийск, ул. Шевченко, 7
		ЦОП филиала: г. Новороссийск, Цемдолина, ул. Школьная, 1А
		ЦОП филиала: г. Новороссийск, ул. Героев Десантников, 18
21	Анапский участок Приморского филиала	Адрес участка г.-к. Анапа, пер. Успенский, 15а
22	Геленджикский участок Приморского филиала	Адрес участка г. Геленджик, ул. Серафимовича, 2
		ЦОП Геленджикского участка г. Геленджик, пос. Кабардинка, ул. Коллективная, 49
		ЦОП Геленджикского участка г. Геленджик, с. Дивноморское, ул. Горная, 31/а
23	Туапсинский участок Приморского филиала	Адрес участка: г. Туапсе, ул. Тельмана, д.2а
24	Филиал АО «НЭСК» «Славянскэнергосбыт»	Адрес филиала: г. Славянск-на Кубани, ул. Отдельская, 147
25	Славянский участок филиал АО «НЭСК» «Славянскэнергосбыт»	Адрес участка: г. Славянск-на Кубани, ул. Отдельская, 147
26	Абинский участок филиала АО «НЭСК» «Славянскэнергосбыт»	Адрес участка: г. Абинск, ул. Пролетарская, 10А
27	Крымский участок филиала АО «НЭСК» «Славянскэнергосбыт»	Адрес участка: г. Крымск, ул. Комарова, 74
28	Темрюкский участок филиала АО «НЭСК» «Славянскэнергосбыт»	Адрес участка: г. Темрюк, ул. Степана Разина, д. 45
29	Филиал АО «НЭСК» «Тимашевскэнергосбыт»	Адрес филиала: г. Тимашевск, ул. Ковалева, 97А
30	Тимашевский участок филиала АО «НЭСК» «Тимашевскэнергосбыт»	Адрес участка: г. Тимашевск, ул. Ковалева, 97А
		ЦОП участка г. Тимашевск, мкр. Индустриальный 5/4

31	Ейский участок филиала АО НЭСК» «Тимашевскэнергообл»	Адрес участка: г. Ейск, ул. Б. Хмельницкого, д.86
32	Кореновский участок филиал АО «НЭСК» «Тимашевскэнергообл»	Адрес участка: г. Кореновск, ул. Розы Люксембург,
33	Усть-Лабинский участок филиала АО «НЭСК» «Тимашевскэнергообл»	Адрес участка: г. Усть-Лабинск, ул. Базарная площадь, 49
34	Приморско-Ахтарский участок филиала АО «НЭСК» «Тимашевскэнергообл»	Адрес участка г. Приморско-Ахтарск, ул. Братская, д. 145
		ЦОП участка: Приморско-Ахтарск, ул. Первомайская,23



Способы взаимодействия с Обществом

КОНТАКТ-ЦЕНТР

Получить ответы на интересующие вопросы

Позвонить по телефону:

8 (861) 944 77 40
8 (903) 411 77 40
8 (800) 600 02 20

Круглосуточную консультацию при обращении в Контакт-центр осуществляет Голосовой помощник, который при необходимости переключает абонентов на оператора

Операторы Контакт-центра предоставляют информацию в рабочие дни с 8:00 до 18:00

Получить информацию об аварийных и плановых отключениях

Позвонить по телефону:

8 (861) 944 77 40
8 (903) 411 77 40
8 (800) 600 02 20



Telegram bot для информирования о плановых отключениях



Telegram bot «НЭСК помощник»

Оформить заявку на замену прибора учета

Позвонить оператору по телефону в рабочие дни с 8:00 до 18:00

8 (800) 600 02 20

НОВОСТИ КОМПАНИИ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ И МЕССЕНДЖЕРАХ



Telegram
t.me/ao_nesk



MAX
max.ru/ao_nesk



ВКонтакте
vk.com/ao_nesk



Одноклассники
https://ok.ru/ao_nesk

Присоединяйтесь, чтобы не пропустить важное и интересное!





СПОСОБЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ГРАЖДАН-ПОТРЕБИТЕЛЕЙ С АО «НЭСК»



ЦИФРОВЫЕ СЕРВИСЫ



Сайт АО «НЭСК»
www.nesk.ru



Мобильное приложение НЭСК



Адрес электронной почты
contact@nesk.ru



Личный кабинет для физических лиц
<https://lc.nesk.ru/>

СПОСОБЫ ПЕРЕДАЧИ ПОКАЗАНИЙ

От граждан-потребителей показания принимаются до 25-го числа текущего месяца (включительно) круглосуточно:

Голосовым помощником по телефону:
8 (903) 411 77 40
8 (861) 944 77 40
8 (800) 600 02 20

Через Систему автоматического приема показаний по телефону:
8 (861) 944 77 34
8 (903) 411 77 34

СМС-сообщением по телефону:
8 (903) 767 64 28
(n/c*показания)

По электронной почте:
pokazaniya@nesk.ru
(n/c*показания)

Через любые устройства с Алисой, используя голосовую команду:
«Алиса, запусти навык Помощник НЭСК»

С помощью Telegram - бота «НЭСК помощник»



Telegram bot «НЭСК помощник»



Способы передачи показаний на сайте АО «НЭСК»

СПОСОБЫ ОПЛАТЫ ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ

Плата за коммунальные услуги вносится ежемесячно, до 10-го числа месяца (до 15-го числа с 01.03.2026), следующего за истекшим расчетным периодом, за который производится оплата



Способы оплаты на сайте АО «НЭСК»

Оплата электроэнергии без комиссии

Личное посещение

- В офисах АО «НЭСК»
- В отделениях АО «Почта России»
- В отделениях банков

Онлайн

- В Личном кабинете на сайте www.nesk.ru
- На сайте компании www.nesk.ru без регистрации
- Через мобильное приложение НЭСК
- Через онлайн - сервисы банков

Оплата с комиссией в размере установленном платежным агентом:

- В офисах иных банков и платежных агентов
- Мобильные приложения иных банков и платежных агентов
- Через банкоматы и платежные терминалы иных банков и платежных агентов