

«УТВЕРЖДЕНО»:
Генеральный директор
ООО «Ватт-Электросбыт»
И.А. Медведева

Приказ № 0009-П от «29» января 2026 года

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
ОБЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ЭЛЕКТРОСБЫТОВАЯ КОМПАНИЯ «ВАТТ-ЭЛЕКТРОСБЫТ»**

САРАНСК
2026

Оглавление:

Раздел 1. Общие положения	3
Раздел 2. Термины и определения	3
Раздел 3. Цели	4
Раздел 4. Принципы взаимодействия гарантирующего поставщика с клиентами	4
Раздел 5. Организационно-нормативное обеспечение	5
Раздел 6. Инфраструктура очного обслуживания	6
Раздел 7. Инфраструктура заочного обслуживания	7
Раздел 8. Личный кабинет клиента	8
Раздел 9. Информационные разделы официального сайта гарантирующего поставщика	9

1. Общие положения

1. Настоящий стандарт устанавливает базовые требования к взаимодействию ООО «Ватт-Электросбыт» 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 ООО «Ватт-Электросбыт» электрической энергии в пределах соответствующей зоны деятельности, включая правила и характеристики очного и заочного обслуживания потребителей, реагирование на обращение клиентов, обеспечение обратной связи и оценку степени удовлетворенности качеством обслуживания ООО «Ватт-Электросбыт».

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

2. Термины и определения

3. Используемые в настоящем стандарте термины и определения означают следующее:

«гарантирующий поставщик» – коммерческая организация, которой в соответствии с законодательством Российской Федерации присвоен статус гарантирующего поставщика, которая осуществляет энергосбытовую деятельность и обязана заключить договор энергоснабжения, договор купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) с любым обратившимся к ней потребителем электрической энергии либо с лицом, действующим от своего имени или от имени потребителя электрической энергии и в интересах указанного потребителя электрической энергии и желающим приобрести электрическую энергию.

«виртуальный собеседник (чат-бот)» - разновидность программного робота для письменного и (или) голосового общения с клиентами;

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

«качество обслуживания» - совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение потребностей клиентов;

«клиент» - 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 предназначенное для работы 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";

«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;

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

«смс-сообщение» - короткое текстовое сообщение, состоящее из букв или символов, набранных в определенной последовательности, предназначенное для передачи по сети подвижной радиотелефонной связи и радиосвязи;

«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

4. Целями настоящего стандарта являются установление норм и правил взаимодействия ООО «Ватт-Электросбыт» с клиентами, единых требований к качеству очного обслуживания и заочного обслуживания, оптимизация и формализация процедур взаимодействия гарантирующего поставщика и клиента.

5. 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.

6. 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. Принципы взаимодействия гарантирующего поставщика с клиентами

7. Основными принципами взаимодействия ООО «Ватт-Электросбыт» 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. Клиенты информируются:

о порядке заключения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), договора предоставления коммунальной услуги по электроснабжению;

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.

8. Обслуживание клиентов также основано на следующих принципах:

а) обратная связь - ООО «Ватт-Электросбыт» уведомляет о результатах рассмотрения обращения клиента;

б) 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);

в) одно окно - за одно обращение клиент может задать несколько интересующих его вопросов и получить на каждый из них ответ по существу, а если решение вопроса требует дополнительного изучения документов, должна быть предоставлена информация о сроках и форме предоставления ответов, при этом ООО «Ватт-Электросбыт» вправе отказать клиенту в рассмотрении вопроса по существу в случае, если он не относится к сфере деятельности гарантирующего поставщика;

г) защита персональных данных - обработка персональных данных клиентов осуществляется в соответствии с Федеральным законом «О персональных данных». Работники ООО «Ватт-Электросбыт» 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;

д) вежливое и уважительное отношение к клиентам (при этом ООО «Ватт-Электросбыт» вправе отказать клиенту в рассмотрении обращения по существу в случае, если в обращении клиента содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы в адрес гарантирующего поставщика, имуществу, жизни и (или) здоровью работников ООО «Ватт-Электросбыт»).

5. Организационно-нормативное обеспечение

9. Общие вопросы организации управления взаимодействия с клиентами определяются в соответствии с локальными нормативными актами ООО «Ватт-Электросбыт».

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

11. Система обслуживания клиентов ООО «Ватт-Электросбыт» 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 ООО «Ватт-Электросбыт» с клиентами.

12. Обслуживание ООО «Ватт-Электросбыт» клиентов осуществляется в том числе с соблюдением следующих требований:

а) опубликование (размещение) форм договоров энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) на официальном сайте ООО «Ватт-Электросбыт» 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 ООО «Ватт-Электросбыт» 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. Инфраструктура очного обслуживания

13. Очное обслуживание клиентов ООО «Ватт-Электросбыт» осуществляется в центрах обслуживания клиентов. Перечень центров обслуживания клиентов, зоны обслуживания (при наличии деления на зоны обслуживания), адреса, часы работы, контактные телефоны (при наличии выделенных телефонных номеров) и адреса электронной почты (при наличии) указываются на официальном сайте ООО «Ватт-Электросбыт».

14. Режим и порядок работы центров обслуживания клиентов ООО «Ватт-Электросбыт» в будние дни с 8:00 до 17:00, с перерывом на обед с 12:00 до 13:00.

15. Центры обслуживания клиентов обеспечивают территориальную, организационную и информационную доступность клиентам и функционируют на основе принципов, указанных в пункте 8 настоящего стандарта.

16. Центры обслуживания клиентов 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 ООО «Ватт-Электросбыт», 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 ООО «Ватт-Электросбыт» или в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, сетевой организации.

17. К помещению центра обслуживания клиентов для очного обслуживания обеспечивается беспрепятственный доступ посетителей, в том числе граждан с ограниченными возможностями, в рамках требований законодательства Российской Федерации.

18. Информационные указатели, оформленные в едином корпоративном стиле, размещаются у центрального входа в помещение:

вывеска с названием;

табличка с информацией о режиме работы.

Вход и выход (включая аварийный) из помещения оборудуются соответствующими указателями.

19. Пункты 13 - 18 настоящего стандарта применяются в том числе и к третьим лицам, в случае привлечения их гарантирующим поставщиком на основании соответствующего договора.

7. Инфраструктура заочного обслуживания

20. Система заочного обслуживания в качестве способов информационного взаимодействия (с учетом их функциональной специфики) включает телефонную, почтовую связь и сеть «Интернет».

Дополнительно ООО «Ватт-Электросбыт» использует следующие способы информационного взаимодействия:

а) электронная почта;

б) личный кабинет клиента;

в) мобильное приложение;

г) смс-сообщение;

д) виртуальный собеседник (чат-бот);

е) официальный сайт гарантирующего поставщика;

ж) иные способы.

21. Информация о многоканальном телефонном номере и других контактных телефонах, по которым клиент может заочно обратиться к ООО «Ватт-Электросбыт» по интересующим его вопросам, а также времени работы контакт-центра размещается:

на официальном сайте гарантирующего поставщика;

на платежном документе (для граждан-потребителей).

22. Почтовая переписка может использоваться для направления документации, связанной с обслуживанием в соответствии с условиями договора, либо по запросу клиента в случае, когда он в обращении просит направить ответ или документы почтовым отправлением.

23. Электронная почта, личный кабинет и система обратной связи на официальном сайте ООО

«Ватт-Электросбыт» используются для направления обращений и предоставления ответов гарантирующим поставщиком с учетом ограничений, установленных законодательством Российской Федерации.

24. Пункты 20 - 23 настоящего стандарта применяются в том числе и к третьим лицам, в случае привлечения их гарантирующим поставщиком на основании соответствующего договора.

8. Личный кабинет клиента

25. Личный кабинет клиента, создаваемый ООО «Ватт-Электросбыт» для каждого клиента, реализуется посредством официального сайта ООО «Ватт-Электросбыт» и (или) на базе мобильного приложения. Личный кабинет клиента является способом получения определенных видов услуг ООО «Ватт-Электросбыт» посредством компьютеризированных устройств (персональный компьютер, смартфон, планшет) без посещения центра обслуживания клиентов.

26. Основные функции личного кабинета клиента для физических лиц:

- а) круглосуточный режим работы сервиса, за исключением плановых технических работ;
- б) направление заявки на изменение, расторжение договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), получение проекта договора, дополнительного соглашения, иных документов и актуальной информации, связанной с заключением, изменением, исполнением и расторжением договора;
- в) направление обращений на замену (установку, поверку) прибора учета или измерительного трансформатора тока;
- г) передача показаний приборов учета электрической энергии в формате, предусмотренном сервисом;
- д) оплата с помощью платежной карты или иных сервисов безналичной оплаты;
- е) просмотр информации о начислениях, истории совершенных платежей и переданных показаний;
- ж) возможность привязки нескольких лицевого счетов к одной учетной записи;
- з) направление в адрес ООО «Ватт-Электросбыт» обращений, в том числе претензий, заявлений, справок, иных документов и информации;
- и) направление клиенту уведомления об ограничении или приостановлении предоставления коммунальной услуги по электроснабжению;
- к) выгрузка электронной версии платежного документа (по частному сектору и многоквартирным домам на прямых расчетах);

27. Личный кабинет системы АСКУПЭ осуществляет предоставление в случаях и сроки, которые предусмотрены Правилами предоставления доступа к минимальному набору функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности), утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 19 июня 2020 г. № 890 «О порядке предоставления доступа к минимальному набору функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности)», 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 1 января 2022 г. для целей коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению.

28. Основные функции личного кабинета клиента для юридических лиц:

- а) круглосуточный режим работы сервиса, за исключением плановых технических работ;

б) направление заявки на изменение, расторжение договора энергоснабжения (купли-продажи) электрической энергии (мощности) и получение проекта договора, дополнительного соглашения, иных документов и актуальной информации, связанной с заключением, изменением, исполнением и расторжением договора;

в) направление обращений на замену (установку, поверку) прибора учета или измерительного трансформатора тока;

г) передача показаний приборов учета в формате, предусмотренном личным кабинетом клиента;

д) просмотр детализации начислений по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности));

е) просмотр истории начислений и внесенных платежей;

ж) получение и выгрузка копий платежных документов;

з) направление клиенту уведомления об ограничении режима потребления электрической энергии (мощности);

и) направление в адрес ООО «Ватт-Электросбыт» обращений, в том числе претензий, заявлений, справок, иных документов и информации;

29. Личный кабинет системы АСКУПЭ осуществляет предоставление в случаях и сроки, которые предусмотрены Правилами предоставления доступа к минимальному набору функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности), утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 19 июня 2020 г. №890 «О порядке предоставления доступа к минимальному набору функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности)», 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 1 января 2022 г. для целей коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению.

30. Набор функций личного кабинета клиента определяется ООО «Ватт-Электросбыт» с учетом функциональности иных систем информационного взаимодействия с клиентами.

Набор функций может быть изменен с целью улучшения качества обслуживания клиентов.

9. Информационные разделы официального сайта ООО «Ватт-Электросбыт»

31. Информационные разделы официального сайта ООО «Ватт-Электросбыт» включают в себя следующую информацию:

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

б) форма договора электроснабжения, энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), а также форма договора купли-продажи электрической энергии, произведенной на объектах микрогенерации, расположенных в зоне деятельности ООО «Ватт-Электросбыт»;

в) способы, порядок и условия внесения платежей по договору электроснабжения, 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.