

В АО «Тываэнерго» введена новая услуга «Энергоадвокат»

Основной целью внедрения сервиса «Энергоадвокат» является повышение инвестиционной привлекательности в регионе присутствия АО «Тываэнерго» за счет кооперации усилий Общества и представителей бизнеса, а так же за счет синхронизации планов развития малого и среднего предпринимательства с комплексными программами развития электрических сетей 35 кВ и выше, программами перспективного развития электроэнергетики субъектов Российской Федерации и долгосрочными инвестиционными программами АО «Тываэнерго».

Внедрение сервиса «Энергоадвокат» позволит достичь целевых ориентиров, определенных Стратегией развития электросетевого комплекса и долгосрочной программой развития ПАО «Россети» по направлениям «Повышение качества обслуживания, обеспечение удовлетворенности потребителей» и «Обеспечение доступности инфраструктуры и создание условий для экономического роста», а именно:

- а) повышение качества обслуживания потребителей;
- б) повышение уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг;
- в) развитие и обеспечение доступности заочного и электронного (интерактивного) обслуживания потребителей услуг.

Реализация сервиса «Энергоадвокат» будет осуществляться в интересах представителя малого и среднего бизнеса.

Координатором сервиса «Энергоадвокат» в АО «Тываэнерго» назначен отдел взаимодействия с клиентами под руководством начальника отдела.

Проводимые мероприятия в рамках сервиса «Энергоадвокат» являются наиболее приоритетными при осуществлении планирования и производства работ профильными подразделениями Общества.

Реализация сервиса «Энергоадвокат» состоит из следующих этапов:

- а) оформление/ получение согласия на подключение сервиса «Энергоадвокат»;
- б) реализация сервиса «Энергоадвокат»;
- в) мониторинг востребованности и оценка качества сервиса «Энергоадвокат».

Основанием для оказания сервиса «Энергоадвокат» будет подтверждено полученным от представителя малого и среднего бизнеса согласие.

Для представителя малого и среднего бизнеса должны быть доступны следующие способы предоставления сервиса «Энергоадвокат»:

- а) обращение лично в офис обслуживания потребителей услуг АО «Тываэнерго»;
- б) обращение в электронной форме на Портале электросетевых услуг ПАО «Россети» (Портал-ТП.рф);

в) обращение в электронной форме на официальном сайте ПАО «МРСК Сибири» (<http://www.mrsk-sib.ru>).

Согласие принимается специалистом ОВК – администратором услуги.

При оформлении/ получении согласия для Заявителя администратором услуги создается и настраивается «Личный кабинет» на сайте Общества, предоставляется полный пакет информационных материалов о возможностях «Личного кабинета» и услугах в рамках сервиса «Энергоадвокат» контакт-центра Общества. Предоставляется информация о прямом телефонном номере «личного менеджера», его электронном адресе.

Способ реализации сервиса:

- а) очное обращение (на площадке ЦОК);
- б) заочное обслуживание (посредством предоставления заявителю документов через «Личный кабинет» или «Интернет-приемную»).

Администратор услуги осуществляет контроль исполнения сроков оформления и подписания документов о технологическом присоединении профильными подразделениями Общества.

После завершения исполнения обязательств по договору технологического присоединения администратор услуги обеспечивает формирование пакета документов для заключения договора электроснабжения со сбытовой организацией в интересах Заявителя.

Администратор услуги обеспечивает направление пакета документов в сбытовую компанию через специалиста, обеспечивающего взаимодействие с АО «Тываэнергосбыт» в соответствии с соглашением/ регламентом по взаимодействию Сетевой организации и Гарантирующего поставщика при обмене информацией в электронном виде в целях упрощения процедуры технологического присоединения к электрическим сетям.

Администратор услуги предоставляет Заявителю исчерпывающую информацию о тарифах и возможностях заключения договора электроснабжения на оптимальных условиях для Заявителя.

После заключения договора электроснабжения администратор услуги обеспечивает информационный обмен между сетевой организацией и Заявителем по следующим вопросам:

- а) отключения электроэнергии на объектах Заявителя (плановые и аварийные);
- б) предоставление консультаций по вопросам оперативного обслуживания электроустановок;
- в) предоставление информации о требованиях ПУЭ и порядка проведения проверки приборов учета Заявителя в соответствии с требованиями АО «Тываэнергосбыт».