



Стандарты обслуживания клиентов



ПЕРМЭНЕРГОСБЫТ



Компания ПАО «Пермэнергосбыт» постоянно повышает качество обслуживания. Для удобства клиентов представлен широкий спектр услуг и разнообразие способов их получения. «Стандарты» помогут Вам сориентироваться в Вашем поиске «Что, где, когда и как»

В представительствах ПАО «Пермэнергосбыт» Вы можете:

- ✓ заключить договор энергоснабжения;
- ✓ оплатить за потребленную электроэнергию;
- ✓ передать показания приборов учета;
- ✓ приобрести современный прибор учета;
- ✓ заказать другие дополнительные услуги;
- ✓ обратиться с жалобой на некачественное оказание услуг.

ВАЖНО:

- В случае возникновения **любого вопроса**, касающегося энергопотребления, для экономии Вашего времени и Вашего удобства **рекомендуем** в первую очередь:
- **Позвонить по телефону** информационно-справочной службы **8 (342) 200 63 00**
- Наши специалисты помогут решить Ваши проблемы по телефону, без Вашего личного присутствия в пункте обслуживания клиентов).
- **Зайти на сайт** www.permenergosbyt.ru (здесь Вы сможете найти интересующую информацию и скачать все необходимые документы).



Заключить договор энергоснабжения для бытовых нужд возможно:

- В офисах очного обслуживания клиентов (адреса пунктов указаны на сайте www.permenergosbyt.ru в разделе «Населению», в рубрике «Пункты обслуживания клиентов» или в Вашей квитанции для оплаты электроэнергии).
- При Вашей заявке по телефону справочной службы 8 (342) 200 63 00

ВАШЕ ПРЕИМУЩЕСТВО при заключении договора энергоснабжения для бытовых нужд:

- ✓ Специалист приедет к Вам, по указанному Вами адресу и оформит договор *
- ✓ Экономия Вашего личного времени – Вы не стоите в очереди, а занимаетесь дома своими делами.

* услуга по выезду специалиста платная

ВАЖНО:

- ✓ С условиями договора для бытовых нужд можно ознакомиться на сайте www.permenergosbyt.ru
- ✓ Для Вашего удобства бланки договора можно скачать заранее на сайте по адресу www.permenergosbyt.ru для физических лиц : в разделе «Населению», рубрика «Договор энергоснабжения». Формы договоров энергоснабжения для юридических лиц размещены в разделе «Организациям», рубрика «Договор энергоснабжения».



Адреса обслуживающих отделений

- Центральное отделение, 614002, г.Пермь, ул. Чернышевского,11а
- Мотовилихинское отделение, 614017, г.Пермь, ул. Лебедева, 34а
- Закамское отделение, 614113 г. Пермь, ул. М.Рыбалко, 18
- Северное отделение, 618426, г. Березники, ул. Пятилетки, 118
- Южное отделение, 617762, г.Чайковский ул. Советская, 2/19
- Кудымкарское отделение, 619000, г. Кудымкар, ул. Пермская, 4
- Очерское отделение, 617141, г.Очер, ул. Школьная, д.15
- Кунгурское отделение, 617470, г. Кунгур, ул. Свердлова, 56
- Чусовское отделение, 618260, г.Чусовой, ул.Юности, 16
- Губахинское отделение, 618250, г.Губаха, ул.Дегтярева, 9

ВАЖНО:

Вы можете найти адрес обслуживающего Вас участка :

- ✓ в счете-квитанции, доставляемой к Вам по почте
- ✓ на сайте компании www.permenergosbyt.ru в разделе «Населению», рубрика «Пункты обслуживания клиентов»
- ✓ на сайте компании www.permenergosbyt.ru в разделе «Населению», рубрика «Личный кабинет» (для входа введите номер лицевого счета и фамилию абонента, с кем заключен договор энергоснабжения).



При приобретении Вами жилого помещения (в т.ч. на основании договора найма, аренды и пр.) Вам необходимо заключить договор электроснабжения с ПАО «Пермэнергосбыт», предоставив следующие документы:

➤ **Для граждан, проживающих в многоквартирном жилом доме:**

- Документ, удостоверяющий личность физического лица (копия паспорта);
- Документ, подтверждающий право собственности (пользования) на жилое помещение (копию договора купли-продажи квартиры, договор найма и т.д.);
- Документы, подтверждающие сведения о наличии и типе установленных индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета, дату и место их установки (введения в эксплуатацию), дату опломбирования прибора учета, а также установленный срок проведения очередной поверки.

➤ **Для граждан - владельцев жилых домов (домовладений) дополнительно:**

- В случае, если максимальная мощность энергопринимающих устройств до 15 кВт (включительно) – акт осмотра (обследования) энергопринимающих устройств, составленный между сетевой организацией и заявителем, а также акт об определении границы раздела внутридомовых инженерных систем и централизованных сетей инженерно-технического обеспечения, составленный между сетевой организацией и заявителем;
- В случае, если максимальная мощность энергопринимающих устройств более 15 кВт – акт о технологическом присоединении, подписанный между потребителем и сетевой организацией, а также акт об определении границы раздела внутридомовых инженерных систем и централизованных сетей инженерно-технического обеспечения, составленный между сетевой организацией и заявителем;
- В случае отсутствия индивидуального прибора учета: сведения о направлениях потребления электроэнергии при использовании земельного участка и надворных построек, виды и количество сельскохозяйственных животных и птиц (при наличии), площадь земельного участка, не занятого жилым домом и надворными постройками, режим водопотребления на полив земельного участка, мощность применяемых устройств, с помощью которых осуществляется потребления электроэнергии.



В настоящее время Вы можете осуществить платеж за электроэнергию без комиссии следующими способами:

- при помощи банковской карты на сайте компании, в разделе «Личный кабинет»;
- в пунктах приема платежей ПАО «Пермэнергосбыт»;
- в пунктах приема платежей УФПС Пермского края – ФГУП «Почта России»;
- ПАО «Сбербанк России»;
- ПАО Банк «Открытие».

В офисах и банкоматах следующих банков и организаций (с комиссией):

- ПАО АКБ «Урал ФД»;
- АО АКИБ «Почтобанк»;
- ООО «Свободная касса»;
- ПАО АКБ «Ижкомбанк»;
- МУП «МФЦ» п.Полазна;
- МУП «Информационно-расчетный центр» г.Соликамск.

В других организациях, где принимаются платежи, оплата производится с комиссией.

ВАЖНО :

- **Для физических лиц оплата потребленной электрической энергии в расчетном периоде производится не позднее 10 числа месяца, следующего за расчетным периодом.**



Для Вашего удобства предложено **3 способа** получения счетов для оплаты за потребленную электроэнергию :

Для физических лиц

- Счет- квитанция доставляется посредством почты – в почтовый ящик.
- Счет- квитанцию можно распечатать на сайте в разделе «Населению», в рубрике «Личный кабинет» (чтобы зайти на личную страницу, введите лицевой счет и фамилию), во вкладке «Передать показания/ оплата/ квитанция».
- Счет – квитанцию можно получить в пунктах очного обслуживания клиентов, при указании Вашего лицевого счета.

Для юридических лиц

- Счет доставляется посредством почты, по месту регистрации компании.
- Счет можно распечатать на сайте в разделе «Организациям», в рубрике «Личный кабинет» (чтобы зайти на личную страницу, введите логин и пароль, полученный Организацией при регистрации на сайте в «Личном кабинете»).
- Счет можно получить посредством электронного документооборота через оператора ЗАО ПФ СКБ Контур или через оператора СБИС (для подключения услуги обращайтесь в офис компании).

ВАЖНО (для физических лиц) :

- ✓ для корректного отображения показаний приборов учета в квитанции **рекомендуем** передавать показания счетчика **с 20 по 26 число каждого месяца.**
- ✓ разъяснения по каждому пункту квитанции Вы найдете на сайте www.permenergobyt.ru в разделе «Населению», в рубрике «Образцы платежных извещений».



Представляем широкий спектр способов передачи показаний для населения:

1. На сайте www.permenergosbyt.ru в разделе «Личный кабинет»:

- а) для входа введите номер лицевого счета и фамилию абонента, с кем заключен договор энергоснабжения;
- б) выберите раздел «Передать показания» и введите текущие данные.

2. По телефону **8 (342) 200 63 00** :

- а) через оператора (пн-пт с 8:00 до 19:00, сб, вс – выходной): сообщите номер лицевого счета, фамилию абонента, с кем заключен договор энергоснабжения и текущие показания прибора учета электроэнергии;
- б) с помощью тонового режима (круглосуточно). Для передачи показаний следуйте автоинструкции;
- в) с помощью автозаписи.

3. Лично в **офисах обслуживания ПАО «Пермэнергосбыт»** (ближайший офис указан в счете-квитанции на оплату или на сайте www.permenergosbyt.ru в разделе «Населению», в рубрике «Пункты обслуживания клиентов»).

4. В специально оборудованные **ящики для передачи показаний** приборов учета электроэнергии, заполнив данные в отрывной части квитанции адреса.

5. С помощью **SMS-сервиса**, отправив сообщение на номер **8 – 985 – 770 – 75 – 75** с указанием слова ЭЛЕКТРО, номера лицевого счета (11 знаков) и показаний счетчика (в зависимости от тарифности). Данные вводятся через пробел.

6. По электронной почте pp@energос.perm.ru (круглосуточно), указав номер лицевого счета и фамилию абонента, с кем заключен договор энергоснабжения, адрес, номер счетчика (указан в квитанции), показания прибора учета электроэнергии (предыдущие, текущие).

ВАЖНО:

- Все способы передачи показаний приборов учета указаны в доставляемой по почте счете-квитанции.



4 способа передачи показаний для юридических лиц:

- По факсу (контактный телефон обслуживающего отделения или участка указаны в договоре) .
- На бумажном носителе, переданном в обслуживающее Вас отделение ПАО «Пермэнергосбыт».
- Скан копией по электронной почте (контактный адрес обслуживающего отделения или участка указаны в договоре).
- На сайте www.permenergosbyt.ru в разделе «Личный кабинет» (круглосуточно):
для входа введите логин и пароль, выданный Организации при регистрации в «Личном кабинете», выберите договор (если у Вас их несколько), в разделе «Передать показания» , введите текущие показания.

ВАЖНО:

- Обязательно подтвердите текущие показания прибора учета на бумажном носителе (по факсу, почте, лично в отделении (участке) или скан копией по электронной почте).
- Показания приборов учета необходимо передавать строго в сроки, указанные в условиях договора.



Сегодня ПАО «Пермэнергосбыт» представляет широкий ассортимент товаров и услуг:

ДЛЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ

- Продажа современных приборов учета (счетчики электроэнергии, газа и воды)
- Установка электросчетчиков
- Замена старых приборов учета электроэнергии
- Перепрограммирование приборов учета электроэнергии
- Другие услуги (весь перечень указан на сайте в разделе «Населению», в рубрике «Дополнительные услуги»)

ВАШЕ ПРЕИМУЩЕСТВО:

Товары и услуги можно заказать не выходя из дома :

- ✓ по телефону **8 (342) 200 63 00**
- ✓ (звонок бесплатный)
- ✓ в интернет-магазине <https://shop.permenergosbyt.ru>
- ✓ в пунктах очного обслуживания клиентов ПАО «Пермэнергосбыт»



для ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

- Дополнительные сервисы в сферах энергоснабжения, энергоучета и энергосбережения, такие как:
 - *Энергоаудит с оптимизацией максимальной мощности энергопринимающих устройств;*
 - *АСКУЭ с последующим выводом на оптовый рынок;*
 - *Внедрение популярных энергосберегающих решений (компенсация реактивной мощности, частотное регулирование электроприводов, светодиодное освещение, индивидуальные тепловые пункты).*

ВАШЕ ПРЕИМУЩЕСТВО:

- Все дополнительные услуги можно получить при минимальных первоначальных вложениях - в рассрочку или на условиях энергосервисного контракта с оплатой из полученной экономии



Мы заботимся о высоком качестве оказания услуг и нам очень важно Ваше мнение.

Свои пожелания и жалобы на некачественное оказание услуг Вы можете изложить :

- По телефону 8 (342) 200 63 00
- Консультанты информационно-справочной службы зафиксируют Ваш звонок.
- По электронной почте: t.reneva@energosp.perm.ru
- По почте: 614007, г. Пермь, ул. Тимирязева, 37 или по адресу указанному в доставляемой Вам в счете - квитанции
- Непосредственно в пунктах очного обслуживания клиентов (адреса Вы можете найти на сайте www.permenergosp.ru в разделе «Населению», в рубрике «Пункты обслуживания клиентов»).

ВАЖНО:

- Все Ваши претензии, жалобы регистрируются в книге входящей документации.
- Ответы на жалобы Вы получите письменно, либо по контактному номеру телефона в течении срока не превышающим 30 дней с момента подачи претензии.
- Для сокращения сроков рассмотрения жалобы, приложите, пожалуйста, все документы подтверждающие некачественное оказание услуг.



Порядок и условия внесения платежей по договору энергоснабжения:

Для юридических лиц:

- Промежуточные платежи вносятся в размере и сроки установленные договором электроснабжения и нормам законодательства РФ.
- Окончательный расчет (на конец расчетного периода) производится до 18-го числа месяца, следующего за расчетным периодом.

Для физических лиц:

- Оплата потребленной в расчетном периоде электрической энергии производится не позднее 10 числа месяца, следующего за расчетным периодом.



Последствия при неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по оплате электрической энергии и мощности, в том числе обязательств по внесению промежуточных платежей:

- Ограничение режима потребления электрической энергии вводится в случае образования задолженности в размере, соответствующем денежным обязательствам не менее чем за один период между установленными договором сроками платежа (для юридических лиц) и в случае образования задолженности в размере превышающем два месячных норматива потребления (для физических лиц)
- «Потребитель» уплачивает «Гарантирующему поставщику» проценты от суммы, неоплаченной Потребителем в размере соответствующем условиям договора электроснабжения и нормами действующего законодательства РФ
- Оплата судебных расходов и госпошлин в случае подачи искового заявления «Гарантирующим поставщиком» в судебном порядке



**Тарифы на электрическую энергию для населения и
приравненным к нему категориям потребителей по Пермскому краю на 2017 год
Приложение к постановлению РСТ Пермского края от 20.12.2016 № 40-э**

№ п/п	Показатель (группы потребителей с разбивкой тарифа по ставкам и дифференциацией по зонам суток)	Единица измерения	Цена (тариф)	
			1 полугодие 2017 года	2 полугодие 2017 года
1.1	Население и потребители, приравненные к населению, за исключением указанных в пунктах 1.2 и 1.3 (тарифы указываются с учетом НДС)			
1.1.1	Одноставочный тариф	руб./кВт·ч	3,62	3,77
1.1.2	Тариф, дифференцированный по двум зонам суток			
	Дневная зона (пиковая, полупиковая)	руб./кВт·ч	3,65	3,81
	Ночная зона	руб./кВт·ч	2,32	2,43
1.1.3	Тариф, дифференцированный по трем зонам суток			
	Пиковая зона	руб./кВт·ч	3,67	3,84
	Полупиковая зона	руб./кВт·ч	3,62	3,77
	Ночная зона	руб./кВт·ч	2,32	2,43



**Тарифы на электрическую энергию для населения и
приравненным к нему категориям потребителей по Пермскому краю на 2017 год
Приложение к постановлению РСТ Пермского края от 20.12.2016 № 40-э**

№ п/п	Показатель (группы потребителей с разбивкой тарифа по ставкам и дифференциацией по зонам суток)	Единица измерения	Цена (тариф)	
			1 полугодие 2017 года	2 полугодие 2017 года
1.2	Население и потребители, приравненные к населению, проживающие в городских населенных пунктах в домах, оборудованных в установленном порядке стационарными электроплитами и (или) электроотопительными установками (тарифы указываются с учетом НДС)			
1.2.1	Одноставочный тариф	руб./кВт·ч	2,57	2,68
1.2.2	Тариф, дифференцированный по двум зонам суток			
	Пиковая зона	руб./кВт·ч	2,59	2,71
	Ночная зона	руб./кВт·ч	1,65	1,73
1.2.3	Тариф, дифференцированный по трем зонам суток			
	Пиковая зона	руб./кВт·ч	2,61	2,73
	Полупиковая зона	руб./кВт·ч	2,57	2,68
	Ночная зона	руб./кВт·ч	1,65	1,73
1.3	Население и потребители, приравненные к населению, проживающие в сельских населенных пунктах			
1.3.1	Одноставочный тариф	руб./кВт·ч	2,57	2,68
1.3.2	Тариф, дифференцированный по двум зонам суток			
	Дневная зона (пиковая, полупиковая)	руб./кВт·ч	2,59	2,71
	Ночная зона	руб./кВт·ч	1,65	1,73
1.3.3	Тариф, дифференцированный по трем зонам суток			
	Пиковая зона	руб./кВт·ч	2,61	2,73
	Полупиковая зона	руб./кВт·ч	2,57	2,68
	Ночная зона	руб./кВт·ч	1,65	1,73