



# Стандарты обслуживания клиентов



**ПЕРМЭНЕРГОСБЫТ**



Компания ОАО «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 ОАО «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 **8 800 300 66 33** (звонок бесплатный). Наши специалисты помогут решить Ваши проблемы по телефону, без Вашего личного присутствия в пункте обслуживания клиентов).
- **Зайти на сайт** [www.permenergosbyt.ru](http://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](http://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 8 800 300 66 33 (звонок бесплатный).

#### **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](http://www.permenergosbyt.ru)
- ✓ Для Вашего удобства бланки договора можно скачать заранее на сайте по адресу [www.permenergosbyt.ru](http://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.permenergoby.ru](http://www.permenergoby.ru) в разделе «Населению», рубрика «Пункты обслуживания клиентов»
- ✓ на сайте компании [www.permenergoby.ru](http://www.permenergoby.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 ОАО «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 ОАО «Пермэнергосбыт»
  - в терминалах самообслуживания ОАО «Пермэнергосбыт»
  - в пунктах приема платежей УФПС Пермского края – ФГУП «Почта России»
  - в филиалах, операционных офисах, пунктах приема платежей «Западно – Уральский банк Сбербанка России»
  - в филиалах, операционных офисах, пунктах приема платежей ОАО Банк «Петрокоммерц»
- 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](http://www.permenergobyt.ru) в разделе «Населению», в рубрике «Образцы платежных извещений».



### Представляем широкий спектр способов передачи показаний для населения:

- На сайте [www.permenergosbyt.ru](http://www.permenergosbyt.ru) в разделе «Личный кабинет» (круглосуточно):  
для входа введите номер лицевого счета и фамилию абонента, с кем заключен договор энергоснабжения; выберите раздел «Передать показания» и введите текущие показания.
- **По телефону 8-800-300-66-33 (звонок бесплатный):**
  - через оператора (Пн-Пт с 8:00 до 19:00), сообщив номер лицевого счета, фамилию абонента, с кем заключен договор энергоснабжения и показания прибора учета электроэнергии (текущие);
  - с помощью тонового режима (круглосуточно). Для передачи показаний следовать автоинструкции;
  - с помощью автозаписи.
- **Лично в офисах обслуживания ОАО «Пермэнергосбыт»** (ближайший офис указан в счете-квитанции на оплату или на сайте [www.permenergosbyt.ru](http://www.permenergosbyt.ru) в разделе «Населению», в рубрике «Пункты обслуживания клиентов»).
- **В специально оборудованные ящики** для передачи показаний приборов учета электроэнергии, заполнив данные в отрывной части квитанции адреса.
- **С помощью SMS-сервиса**, отправив сообщение на номер **8 – 985 – 770 – 75 – 75** со следующим текстом: слово **Электро**, **11-значный номер** лицевого счета, **показания прибора учета** последовательно в зависимости от тарифности (Т1-пик, Т2-полупик, Т3-ночь). Данные вводятся через пробел. Отправка SMS для абонентов МТС (в зоне действия Пермского края) - бесплатно, для остальных операторов по тарифу абонента.
- **в терминалах ОАО «Пермэнергосбыт» (при оплате).**
- **в терминалах «Западно – Уральского банка Сбербанка России».**

#### **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 ОАО «Пермэнергосбыт».
- Сканкопией по электронной почте (контактный адрес обслуживающего отделения или участка указаны в договоре).
- На сайте [www.permenergoby.ru](http://www.permenergoby.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 сканкопией по электронной почте).
- Показания приборов учета необходимо передавать строго в сроки, указанные в условиях договора.



Сегодня ОАО «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 8 800 300 66 33 (звонок бесплатный)
- ✓ В интернет-магазине, на сайте [www.permenergosbyt.ru](http://www.permenergosbyt.ru)

А также:

- ✓ Непосредственно в пунктах очного обслуживания клиентов ОАО «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 **8 800 300 66 33** (звонок бесплатный). Консультанты информационно-справочной службы зафиксируют Ваш звонок.
- По электронной почте: [t.reneva@energوس.perm.ru](mailto:t.reneva@energوس.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. permenergосbyт.ru](http://www.permenergосbyт.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



**Приложение к постановлению РСТ Пермского края от 08.04.2015 № 6-э**

**Тарифы для городского населения и потребителей,  
дома которых оборудованы газовыми плитами**

№ п/п	Показатель (группы потребителей с разбивкой тарифа по ставкам и дифференциацией по зонам суток)	Единица измерения	Цена (тариф)	
			1 полугодие 2015 года	2 полугодие 2015 года
1.1	<b>Население и потребители, приравненные к населению, за исключением указанных в пунктах 1.2 и 1.3 (тарифы указываются с учетом НДС)</b>			
1.1.1	Одноставочный тариф	руб./кВт·ч	<b>3,08</b>	<b>3,37</b>
1.1.2	<b>Тариф, дифференцированный по двум зонам суток</b>			
	Пиковая зона	руб./кВт·ч	<b>3,09</b>	<b>3,40</b>
	Ночная зона	руб./кВт·ч	<b>1,96</b>	<b>2,16</b>
1.1.3	<b>Тариф, дифференцированный по трем зонам суток</b>			
	Пиковая зона	руб./кВт·ч	<b>3,11</b>	<b>3,42</b>
	Полупиковая зона	руб./кВт·ч	<b>3,08</b>	<b>3,39</b>
	Ночная зона	руб./кВт·ч	<b>1,96</b>	<b>2,16</b>



**Приложение к постановлению РСТ Пермского края от 08.04.2015 № 6-э  
Тарифы для сельского населения и потребителей,  
дома которых оборудованы электроплитами**

№ п/п	Показатель (группы потребителей с разбивкой тарифа по ставкам и дифференциацией по зонам суток)	Единица измерения	Цена (тариф)	
			1 полугодие 2015 года	2 полугодие 2015 года
1.2	<b>Население и потребители, приравненные к населению, проживающие в городских населенных пунктах в домах, оборудованных в установленном порядке стационарными электроплитами и (или) электроотопительными установками</b>			
1.2.1	Одноставочный тариф	руб./кВт·ч	<b>2,15</b>	<b>2,39</b>
1.2.2	<b>Тариф, дифференцированный по двум зонам суток</b>			
	Пиковая зона	руб./кВт·ч	<b>2,16</b>	<b>2,41</b>
	Ночная зона	руб./кВт·ч	<b>1,37</b>	<b>1,53</b>
1.2.3	<b>Тариф, дифференцированный по трем зонам суток</b>			
	Пиковая зона	руб./кВт·ч	<b>2,17</b>	<b>2,43</b>
	Полупиковая зона	руб./кВт·ч	<b>2,15</b>	<b>2,41</b>
	Ночная зона	руб./кВт·ч	<b>1,37</b>	<b>1,53</b>
1.3	<b>Население и потребители, приравненные к населению, проживающие в сельских населенных пунктах</b>			
1.3.1	Одноставочный тариф	руб./кВт·ч	<b>2,15</b>	<b>2,39</b>
1.3.2	<b>Тариф, дифференцированный по двум зонам суток</b>			
	Пиковая зона	руб./кВт·ч	<b>2,16</b>	<b>2,41</b>
	Ночная зона	руб./кВт·ч	<b>1,37</b>	<b>1,53</b>
1.3.3	<b>Тариф, дифференцированный по трем зонам суток</b>			
	Пиковая зона	руб./кВт·ч	<b>2,17</b>	<b>2,43</b>
	Полупиковая зона	руб./кВт·ч	<b>2,15</b>	<b>2,41</b>
	Ночная зона	руб./кВт·ч	<b>1,37</b>	<b>1,53</b>