|  |
| --- |
| Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с запросом справочной информации, по вопросам предоставления ответа потребителю и записи потребителей на прием в офис обслуживания по вопросам: |
| осуществления технологического присоединения |
| оказания услуг по передаче электрической энергии |
| организации учета электрической энергии |
| обслуживания потребителей |
| получения контактной информации сетевой организации и организаций, работающих в сфере энергетики на территории деятельности сетевой организации |
| Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей по вопросам консультаций и предоставления ответа потребителю |
| Прием показаний приборов учета электрической энергии в случаях, предусмотренных [Основными положениями](http://internet.garant.ru/document/redirect/70183216/1000) функционирования розничных рынков электрической энергии, утвержденными [постановлением](http://internet.garant.ru/document/redirect/70183216/0) Правительства Российской Федерации от 4 мая 2012 г. N 442 |
| Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с сообщением о бездоговорном и безучетном потреблении электрической энергии, а также о хищении объектов электросетевого хозяйства сетевой организации |
| Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с сообщением о несоответствии качества электрической энергии техническим регламентам и иным обязательным требованиям. Передача указанных сообщений оперативному персоналу сетевой организации (при необходимости) |
| Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с сообщением о прекращения передачи электрической энергии. Передача указанных сообщений оперативному персоналу сетевой организации (при необходимости) |
| Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с запросом информации о планируемых сроках восстановления передачи электрической энергии, по вопросам обеспечения соответствия качества электрической энергии техническим регламентам и иным обязательным требованиям |
| Осуществление исходящих вызовов для ответа потребителям на обращения, на которые не было возможности предоставить ответ непосредственно при поступлении обращения |
| Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей, содержащих жалобу, и предоставление ответа потребителю |
| Информационное взаимодействие с оперативным персоналом сетевой организации при поступлении обращений по вопросам несоответствия качества электрической энергии техническим регламентам и иным обязательным требованиям, перерывов, прекращения передачи электрической энергии информации аварийных и плановых отключениях электроэнергии |
| Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания |