

Универсальный номер сигнала: 0001709

Классификация 2017 года: Социальная поддержка и обслуживание населения (прочее)

Территориальная принадлежность: Сыктывкар

Содержание: С сентября перестал работать офис обслуживания клиентов по адресу ул. Малышева, 1а. В объявлении нет числа открытия офиса, в квитанциях отсутствует информация, диспетчер контакт-центра не обладает информацией, телефоны не отвечают №39-18-62 и №39-16-03. Прошу дать информацию для жителей Орбиты!

Дата публикации ответа: 30 октября 2017 г.

Органы ИВ и МС: Министерство инвестиций, промышленности и транспорта Республики Коми

Ответ ОВ и МС:

Министерство промышленности и транспорта РК

Согласно информации, полученной от АО «Коми энергосбытовая компания» (далее – Компания), в настоящее время (по состоянию на 26.10.2017) Офис работает в штатном режиме. Перерыв в работе Офиса был обусловлен эпидемиологической обстановкой в городе Сыктывкаре, когда у Компании отсутствовала возможность укомплектовать указанное подразделение сотрудником по обслуживанию клиентов. На протяжении двух недель в сентябре 2017 года Офис не работал. В обозначенный период на дверях Офиса было размещено объявление о ближайших работающих офисах Компании. В городе Сыктывкаре действуют шесть офисов Компании по обслуживанию клиентов, что является достаточным количеством для удовлетворения требований стандарта очного обслуживания клиентов. Информация об адресах офисов с указанием режима их работы ежемесячно печатается в квитанциях, выставляемых клиентам. В любом из указанных офисов клиентам оказывается единый комплекс сервисных услуг. Итоговая пропускная способность офисов по городу Сыктывкару составляет 700 человек в день, что полностью покрывает расчетную потребность в очном обслуживании. Учитывая интересы клиентов для их удобства, упрощения доступа и недопущения образования очередей центры обслуживания Компании намеренно распределены по различным частям города. Кроме того, у клиентов Компании существует возможность удаленного обслуживания, позволяющая клиентам Компании решать большинство вопросов дистанционно в комфортных для себя условиях. Таким образом, достигнуто снижение нагрузки на офисы обслуживания в пользу клиентов, которым требуется консультационное обслуживание. Клиенты могут воспользоваться: Личным кабинетом Клиента – виртуальный кабинет, напрямую подключенный к системе расчетов Компании, который позволяет в любое время: - получить доступ к информации о своем договоре; - узнать состояние баланса договора (наличие переплаты/задолженности); - просмотреть выставляемые счета (с момента заключения договора); - проверить поступление платежей; - передать показания приборов учета; - оформить подписку на смс-сервисы и электронную рассылку квитанций; - подать обращение в адрес Компании. Разделом сайта «Удобные сервисы» - где можно без регистрации узнать сумму своей задолженности за коммунальные услуги, передать показания приборов учета электроэнергии и воды, подать заявку на открытие лицевого счета, сменить собственника жилого помещения и т.п. Контакт центром – по телефону (8212) 39-15-76, который начал действовать с 2013 года по всей территории Республики Коми. Данная система позволила улучшить качество обслуживания клиентов, предоставив возможность получить необходимую информацию в ходе живого общения со специалистом Компании. Клиенты имеют возможность передать показания, прояснить вопросы начислений и получения квитанций, актуализировать информацию по договору, подать заявку на установку/замену/пломбировку прибора учета, получить ответы на иные вопросы. С мая 2017 года был увеличен штат операторов контакт-центра для оперативности и улучшения качества обслуживания клиентов, сокращения времени ожидания ответа оператора. Наилучшее время для дозвона в контакт-центр в периоды подачи показаний является период до 10 часов утра и после 17 часов в будние дни, а также в субботу. СМС сервисом – работающим круглосуточно и позволяющим передавать показания приборов учета посредством направления смс-сообщений на номера: 8-912-967-15-20 или 8-912-951-08-84. Сервисы ПАО Сбербанк – показания можно передать при совершении платежа в Сбербанк онлайн, а также при произведении оплаты в банкоматах и окнах обслуживания Сбербанка. Данный сервис доступен при осуществлении оплаты за электроэнергию с 20 по 25 число каждого месяца.



АО "Коми энергосбытовая компания"

Опубликовано на портале "Активный регион. Республика Коми" (<https://signal.rkomi.ru>)
