

**ЦЕНТРАЛЬНЫЕ ЭЛЕКТРИЧЕСКИЕ СЕТИ**№ 15/1961 « 14 » 09 20 18 г.  
На № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.Главе администрации  
муниципального образования  
Тельмановский сельсовет  
Предгорного района  
Ставропольского края  
О.С.Афанасовой  
357360, пос. Санамер  
Предгорного района,  
ул. Полевая, д.20О функционировании интерактивных сервисов  
ПАО «MRСК Северного Кавказа»

Уважаемая Ольга Сергеевна!

Настоящим информирую Вас о том, что с целью совершенствования клиентоориентированной политики ПАО «MRСК Северного Кавказа» и повышения эффективности коммуникативного процесса для формирования лояльности потребителей услуг функционирует Контакт-центр ПАО «MRСК Северного Кавказа». На корпоративном сайте ПАО «MRСК Северного Кавказа» ([www.mrsk-sk.ru](http://www.mrsk-sk.ru)) реализованы интерактивные сервисы «Запись на прием в офис обслуживания» и «День потребителя, запись на прием» для потребителей электроэнергии Ставропольского края в зоне присутствия группы компаний ПАО «MRСК Северного Кавказа».

Каждый второй четверг месяца жители Ставропольского края имеют возможность принять участие в мероприятии «День потребителя», проведение которого направлено на предоставление потребителям услуг консультаций, разъяснений, оперативного решения возникших вопросов, получение обратной связи от потребителей в формате личного приема руководством филиала ПАО «MRСК Северного Кавказа» - «Ставропольэнерго» по вопросам:

- технологического присоединения;
- передачи электроэнергии;
- отключения электроэнергии;
- технического обслуживания электросетевых объектов;
- коммерческого учета электроэнергии;
- энергосбытовой деятельности в условиях подхвата функций гарантирующего поставщика;
- дополнительных услуг и прочее.

Запись на мероприятие «День потребителя» осуществляется посредством функционала интерактивного сервиса «День потребителя, запись на прием», обращения в Контакт-центр по телефону 8-800-775-91-12, в Пункт по работе с потребителями, интернет-приемную, реализованную на официальном сайте ПАО «MRСК Северного Кавказа» ([www.mrsk-sk.ru](http://www.mrsk-sk.ru)).

Контакт-центр осуществляет деятельность круглосуточно, включая праздничные и выходные дни. Звонок на номер 8-800-775-91-12 для потребителей с территории Российской Федерации является бесплатным.

Потребители электроэнергии при обращении в Контакт-центр могут получить информацию:

о перерывах в передаче электрической энергии, прекращении или ограничении режима передачи электрической энергии;

о несоответствии качества электрической энергии техническим регламентам и иным обязательным требованиям;

об осуществлении технологического присоединения;

об оказании услуг по передаче электрической энергии;

об организации учета электрической энергии;

об организации обслуживания потребителей, предоставления контактной информации офисов обслуживания потребителей, записи на очный прием, а также пользования интерактивными сервисами официального сайта ПАО «МРСК Северного Кавказа» - [www.mrsk-sk.ru](http://www.mrsk-sk.ru).

На основании вышеизложенного прошу рассмотреть возможность информирования жителей района/образования о работе Контакт-центра, интерактивных сервисов «Запись на прием в офис обслуживания» и «День потребителя, запись на прием» ПАО «МРСК Северного Кавказа».

Начальник



П.В.Осадчий