



**МОСЭНЕРГОСБЫТ**  
*С НАМИ ПРИХОДИТ СВЕТ*

# ДЕКЛАРАЦИЯ ПРАВ КЛИЕНТА

(Стандарт качества обслуживания)



**Наш клиент – наш партнёр!**





## Содержание

1.	Общие положения.....	4
2.	Право на информацию .....	5
3.	Право на заключение договора энергоснабжения .....	6
4.	Право на получение высококачественных товаров и услуг .....	11
5.	Право на выбор .....	12
6.	Право на обслуживание в мобильном офисе .....	13
7.	Право на соблюдение установленных норм времени обслуживания.....	13
8.	Право на доступность .....	14
9.	Право на дистанционное обслуживание .....	15
10.	Право на получение счетов за электроэнергию.....	16
11.	Право на конфиденциальность.....	17
12.	Право на достоинство .....	17
13.	Право на выражение своего мнения.....	18
14.	Право на культуру обслуживания .....	19
15.	Обеспечение права на комфорт.....	20
16.	Право на обжалование противоправных действий.....	22

# Декларация прав клиента



## 1. Общие положения



АО «Мосэнергосбыт» – одна из крупнейших энергосбытовых компаний России, предоставляющая услуги более чем 7 млн потребителей электроэнергии. Одним из приоритетных направлений нашей работы является принцип: **«Наш клиент – наш партнёр!»**, поэтому, сотрудничая с нашей компанией, Вы приобретаете право на качественное обслуживание.

В АО «Мосэнергосбыт» разработаны стандарты обслуживания клиентов, основанные на принципах клиентоориентированности и индивидуального подхода к каждому потребителю электроэнергии. Основные положения стандартов обслуживания включены в настоящую Декларацию прав клиента. Предлагаем Вам ознакомиться с Вашими правами и возможностями.



## 2. Право на информацию



**В целях оперативного взаимодействия с клиентами мы разработали следующие каналы связи:**

- Контактный центр: тел. +7 (499) 550-95-50;  
короткий номер для абонентов Ростелеком: 1353;
- для передачи показаний приборов учёта в автоматическом режиме:  
тел. +7 (499) 550-88-99;  
короткий номер для абонентов Ростелеком: 1355;
- личный кабинет на сайте АО «Мосэнергосбыт»: лкк-мэс.рф;
- виртуальная приёмная на сайте АО «Мосэнергосбыт»:  
[www.mosenergosbyt.ru](http://www.mosenergosbyt.ru), [mosenergosbyt.rpf](http://mosenergosbyt.rpf);
- чат-бот «Виртуальный консультант» на сайте АО «Мосэнергосбыт»:  
[www.mosenergosbyt.ru](http://www.mosenergosbyt.ru), [mosenergosbyt.rpf](http://mosenergosbyt.rpf);
- электронная почта: [info@mosenergosbyt.ru](mailto:info@mosenergosbyt.ru);
- офисы обслуживания клиентов;
- терминалы автоматизированной системы «Видеоконсультант»;
- мобильный офис;
- страницы в социальных сетях и публик-аккаунты в мессенджерах.

## Декларация прав клиента

**С помощью этих каналов Вы можете получить информацию:**

- о заключении договора энергоснабжения;
- об актуальных тарифах и ценах;
- о предоставлении льгот;
- об установке приборов учёта и их техническом обслуживании;
- о межповерочном интервале приборов учёта;
- о состоянии Вашего лицевого счёта;
- о местах и способах оплаты электроэнергии и коммерческих услуг;
- о порядке и условиях приёма показаний приборов учёта;
- о последствиях выхода из строя либо отсутствия приборов учёта;
- о товарах и услугах;
- о текущих скидках и акциях на предоставление коммерческих услуг;
- о способах оформления коммерческой услуги;
- о способах энергосбережения;
- о порядке подачи обращений, претензий и жалоб;
- прочую информацию.

### 3. Право на заключение договора энергоснабжения



**3.1. Информация о правилах заключения договора энергоснабжения для граждан, приобретающих коммунальную услугу по электроснабжению.**

3.1.1. Все действия АО «Мосэнергосбыт» в рамках процедуры заключения договора осуществляются гарантирующим поставщиком безвозмездно.



- 3.1.2. АО «Мосэнергосбыт», обладая статусом гарантирующего поставщика электрической энергии на территории Москвы и Московской области, обязано вступить в договорные отношения с потребителями коммунальной услуги по электроснабжению при соблюдении предусмотренных законодательством условий.
- 3.1.3. Для заключения договора энергоснабжения клиент вправе лично или через уполномоченного представителя обратиться в любой офис обслуживания с соответствующим заявлением.
- 3.1.4. Формы заявлений, перечень указываемых в них сведений, состав документов, которые необходимо предоставить вместе с заявлением, доступны в офисах обслуживания. Указанная информация также может быть получена дистанционно на официальном сайте АО «Мосэнергосбыт» или по телефону Контактного центра.
- 3.1.5. Работник АО «Мосэнергосбыт», принявший заявление о заключении договора, обязан зарегистрировать его и проинформировать клиента о регистрационном номере.
- 3.1.6. Клиент вправе в любое время получить информацию о стадии рассмотрения заявления, сообщив его регистрационный номер.
- 3.1.7. Общий срок оформления проекта договора и направления (передачи) его клиенту не должен превышать 10 рабочих дней при отсутствии оснований для отказа в заключении договора или для запроса дополнительных документов (сведений).

## Декларация прав клиента

- 3.1.8. Клиент при наличии правовых оснований для заключения договора вправе вступить в договорные отношения с АО «Мосэнергосбыт» без оформления договора энергоснабжения в письменной форме путем открытия лицевого счёта. В этом случае договор будет считаться заключенным на условиях, предусмотренных Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирном доме и жилых домов, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354.
- 3.1.9. При заключении договора в письменной форме оформление документа осуществляется с применением разработанных АО «Мосэнергосбыт» типовых форм договоров.
- 3.1.10. Клиент может ознакомиться с типовыми формами договоров в офисах обслуживания и на официальном сайте АО «Мосэнергосбыт».

### **3.2. Информация о правилах заключения договора энергоснабжения для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей**

- 3.2.1. Все действия АО «Мосэнергосбыт» в рамках процедуры заключения договора осуществляются гарантирующим поставщиком безвозмездно.
- 3.2.2. АО «Мосэнергосбыт», обладая статусом гарантирующего поставщика электрической энергии на территории Москвы и Московской области, обязано заключить договор энергоснабжения или купли-продажи (поставки) электрической



энергии (мощности) с любым обратившимся потребителем при соблюдении предусмотренных законодательством условий.

- 3.2.3. Оформление договорных отношений осуществляется АО «Мосэнергосбыт» с применением типовых форм договоров, разработанных компанией для различных категорий клиентов. Типовые формы размещаются на официальном сайте АО «Мосэнергосбыт».
- 3.2.4. Для заключения договора энергоснабжения или договора купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) клиент вправе лично или через уполномоченного представителя обратиться в офис обслуживания с соответствующим заявлением<sup>1</sup>.
- 3.2.5. Формы заявлений, перечень указываемых в них сведений, состав документов, которые необходимо предоставить вместе с заявлением, доступны в офисах обслуживания. Указанная информация также может быть получена дистанционно на официальном сайте АО «Мосэнергосбыт» или по телефону Контактного центра.
- 3.2.6. По своему выбору клиент вместе с заявлением о заключении договора и необходимыми документами вправе направить в АО «Мосэнергосбыт» подписанный со своей стороны проект договора (оферту), составленный по одной из типовых форм, размещенных на сайте компании.
- 3.2.7. В случае если типовая форма предполагает варианты тех или иных условий, клиент вправе выбрать тот вариант (из числа относящихся к нему в соответствии с законодательством), который он считает для себя наиболее приемлемым.

---

<sup>1</sup> За исключением случая, указанного в п. 3.2.12 настоящего документа, когда предоставление заявления непосредственно клиентом не требуется и документы предоставляются сетевой организацией.

## Декларация прав клиента

- 3.2.8. При несогласии клиента с каким-либо условием типовой формы, размещенной на сайте, он вправе направить в адрес АО «Мосэнергосбыт» вместе с заявлением и иными необходимыми документами предложение о заключении договора на иных условиях (далее – протокол разногласий к проекту договора на сайте).
- 3.2.9. Работник АО «Мосэнергосбыт», принявший заявление о заключении договора, обязан зарегистрировать его и проинформировать клиента о регистрационном номере.
- 3.2.10. Клиент вправе в любое время получить информацию о стадии рассмотрения заявления, сообщив его регистрационный номер.
- 3.2.11. В случае первичного заключения договора при отсутствии оснований для отказа в заключении договора или запроса дополнительных документов (сведений) общий срок оформления проекта договора и направления (передачи) его клиенту не должен превышать 10 рабочих дней<sup>2</sup>.
- 3.2.12. Допускается заключение договора до завершения процедуры технологического присоединения энергопринимающих устройств к электрической сети (с соблюдением условия п. 3.2.13 настоящего документа). В этом случае представление клиентом в адрес АО «Мосэнергосбыт» заявления о заключении договора и иных документов не требуется. Документы предоставляются клиентом в сетевую организацию в рамках заключения договора технологического присоединения и в дальнейшем направляются сетевой организацией в АО «Мосэнергосбыт» для оформления договора энергоснабжения.

<sup>2</sup> Не распространяется на случаи перезаключения договора, т.е. оформления нового договора при наличии действующего договора с тем же лицом в отношении того же объекта. Не распространяется на случай, предусмотренный п. 3.2.8 настоящего документа.



3.2.13. В случае заключения договора до завершения процедуры технологического присоединения энергопринимающих устройств, исполнение АО «Мосэнергосбыт» обязательств по такому договору начинается не ранее даты завершения указанной процедуры, т.е. оформления акта о технологическом присоединении.

## **4. Право на получение высококачественных товаров и услуг**



**АО «Мосэнергосбыт» предоставляет Вам широкий спектр товаров и услуг высокого качества и полную информацию по их заказу и приобретению:**

- установка/замена и обслуживание многотарифных счётчиков электроэнергии (<http://mnogotarifik.ru>);
- установка/замена, поверка и обслуживание водосчётчиков (<http://voduberegi.ru>);
- продажа электротехнических товаров (<http://www.mes-market.ru>);
- предоставление услуг по электромонтажным работам (<http://mes-elektrik.ru>);
- услуги по ремонту и отделке помещений (<http://mes-comfort.ru>);
- поставка и монтаж систем электроснабжения, вентиляции и кондиционирования для бизнеса (<http://mes-business.ru>).

С полным прейскурантом товаров, услуг и актуальными ценами Вы

## Декларация прав клиента

можете ознакомиться на официальном сайте АО «Мосэнергосбыт» ([www.mosenergoby.ru](http://www.mosenergoby.ru), [mosenergoby.ru](mailto:mosenergoby.ru)).

### 5. Право на выбор



**АО «Мосэнергосбыт» предоставляет Вам право выбора:**

- способов оплаты электроэнергии (через банк, платёжные терминалы, интернет, электронные кошельки, банковской картой в Личном кабинете клиента, с помощью мобильного телефона или через Контактный центр либо посредством услуги «Автоплатёж»), с которыми Вы можете ознакомиться на официальном сайте АО «Мосэнергосбыт» в разделе «Способы оплаты электроэнергии» или в Личном кабинете клиента ([лкк-мэс.рф](http://лкк-мэс.рф));
- способов обслуживания: посредством личного контакта с работниками компании (офисы обслуживания клиентов), заочно (телефон, интернет, почта, терминалы «Видеоконсультант»);
- способов оформления заявок на коммерческие услуги: по телефону Контактного центра +7 (499) 550-33-77, на промосайтах АО «Мосэнергосбыт», в Личном кабинете клиента, в офисах по обслуживанию клиентов;
- предлагаемых АО «Мосэнергосбыт» товаров и услуг;
- удобного времени предоставления коммерческих услуг.



## 6. Право на обслуживание в мобильном офисе



Если Вы проживаете в отдалённых районах, то имеете право на обслуживание посредством мобильного офиса. Работники мобильного офиса (микроавтобуса) осуществляют приём и консультирование клиентов по следующим вопросам:

- действующие тарифы;
- изменение реквизитов клиента;
- образование и погашение задолженности за потреблённую электроэнергию;
- восстановление энергоснабжения после отключения потребителя;
- проверка, замена, пломбировка приборов учёта;
- установка многотарифных приборов учёта и прочее.

Ознакомиться с актуальными графиками работы мобильных офисов в районах Московской области, а также Троицкого и Новомосковского административных округов города Москвы Вы можете на сайтах ООО «МосОблЕИРЦ» и АО «Мосэнергосбыт» соответственно.

## 7. Право на соблюдение установленных норм времени обслуживания



В целях минимизации временных затрат клиентов в компании применяются инновационные технологии заочного и очного обслуживания:

## Декларация прав клиента

интерактивные информационно-справочные системы, программы обработки входящей электронной корреспонденции, системы управления электронной очередью и пр.

**Таким образом, наши работники обеспечивают Вам право на соблюдение установленных норм времени ожидания:**

- в очереди при очном обслуживании – в среднем не более 15 мин. ;
- ответа оператора Контактного центра – в среднем 60 сек.



## 8. Право на доступность

**Вам предоставляется право на доступность обслуживания:**

- территориальная доступность: гарантируется качественное обслуживание независимо от места проживания;
- организационная доступность: правила пользования услугами являются прозрачными и исполнимыми;
- информационная доступность: полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с компанией носит публичный характер и предоставляется в доступной форме.



## 9. Право на дистанционное обслуживание

Чтобы получить необходимую информацию, Вам не обязательно лично посещать офис АО «Мосэнергосбыт». Множество возникающих вопросов можно решить с помощью наших дистанционных способов обслуживания:

- в Личном кабинете клиента;
- посредством звонка в Контактный центр;
- в виртуальной приёмной АО «Мосэнергосбыт» на официальном сайте компании.

**Зарегистрировавшись в Личном кабинете клиента на сайте АО «Мосэнергосбыт», Вы можете:**

- проверить состояние лицевого счёта;
- оплатить электроэнергию без комиссии;
- передать показания приборов учёта;
- выбрать и заказать коммерческие услуги;
- управлять несколькими лицевыми счетами в пределах одного Личного кабинета клиента;
- сформировать и распечатать счёт на электроэнергию;

## Декларация прав клиента

- подписаться на рассылку электронных счетов;
- оформить доставку счетов за свет на альтернативный адрес;
- проследить динамику потребления электроэнергии по Вашему личному счёту.

О способах регистрации в Личном кабинете клиента вы можете узнать на сайте АО «Мосэнергосбыт». Вам предоставляется возможность решить (дистанционно или при очном обращении) большинство вопросов по принципу «одного обращения», т.е. получить желаемый результат по комплексу услуг за один контакт со специалистами компании.

## 10. Право на получение счетов за электроэнергию



Приобретая коммунальную услугу по энергоснабжению, вы имеете право на получение ежемесячных счетов за потребленную электроэнергию.

Расчёты производятся с учётом потребляемого расхода, действующих тарифов, льгот (при их наличии), произведенных платежей и прочих условий.

**Для получения счёта за электроэнергию, рассчитанного в соответствии с фактическим расходом, Вам необходимо в период с 15 по 26 число каждого месяца передавать показания приборов учёта по одному из существующих каналов:**



- через Личный кабинет клиента;
- по телефону Контактного центра в автоматическом режиме;
- в клиентских офисах через терминалы для приёма показаний.

В случае подключения Вашего прибора учёта к АИИС КУЭ снятие показаний прибора учёта осуществляется нашими работниками. АО «Мосэнергосбыт» предоставляет Вам возможность получать ежемесячный счёт за электроэнергию по электронной почте. Подписаться на данную услугу Вы можете в Личном кабинете клиента.

## 11. Право на конфиденциальность



Вы можете быть уверены, что Ваши персональные данные защищены от разглашения.

## 12. Право на достоинство

# Вы

Вы имеете право на вежливое, предупредительное и внимательное обслуживание, а также на уважение Вашего достоинства, независимо от уровня образования, пола, национальности, общественного положения, религиозных убеждений.

### 13. Право на выражение своего мнения



Вы имеете право выражать своё мнение в отношении предоставляемого обслуживания как в форме благодарностей, так и в форме жалоб, претензий и предложений по повышению качества обслуживания с помощью каналов связи, указанных в разделе 2, а также воспользоваться:

- книгой отзывов и предложений;
- ящиком «Напишите генеральному директору»;
- анкетой клиента;
- разделом «Задать вопрос» в Личном кабинете клиента;
- соответствующим разделом промосайтов.



## 14. Право на культуру обслуживания



Наша компания старается создать для Вас все условия для наиболее комфортного и приятного общения с работниками АО «Мосэнергосбыт». Личное общение с клиентом является важным элементом корпоративной культуры компании.

**При обслуживании работники АО «Мосэнергосбыт» обязуются соблюдать правила этикета общения с клиентами:**

- вежливое, учтивое и доброжелательное общение со стороны работника компании;
- полная вовлеченность работника в процесс общения с искренним желанием оказать помощь в решении вашей проблемы;
- знание правил общения с клиентами с ограниченными возможностями;
- соблюдение работниками, непосредственно общающимися с клиентами, рекомендаций по внешнему виду (соблюдение корпоративного стиля);
- наличие сменной обуви (бахил) при работе в квартире/жилом доме клиента;
- уборка рабочего места после проведения работ по установке приборов учёта и др.;
- предъявление при встрече с клиентами удостоверения работника компании в случае выездного обслуживания.

### 15. Обеспечение права на комфорт



**АО «Мосэнергосбыт» заботится о создании благоприятной и комфортной атмосферы при обслуживании клиентов:**

- по возможности обеспечиваются парковочные места автотранспортных средств, исходя из территории, прилегающей к месту расположения офисов по обслуживанию клиентов;
- обеспечивается чистота и порядок на прилегающей территории и в офисе: хорошее освещение, наличие аппаратов с питьевой водой, удобное размещение информационных материалов для клиентов, демонстрация информационно-релаксационных роликов, наличие стульев в достаточном количестве, соблюдение корпоративного стиля в оформлении офисов;
- по возможности для Вашего удобства клиентский зал размещается на первом этаже;
- при входе в офис обслуживания (в холле) на видном месте размещена табличка с указанием этажей и номеров кабинетов, при необходимости по пути следования клиентов также размещены информационные табло с указанием направления к службам;
- для Вашего удобства в офисах установлены платёжные терминалы для оплаты потреблённой электроэнергии и коммерческих услуг;
- помещение зоны ожидания и зоны обслуживания клиентов разделяется прозрачной перегородкой;



- в целях вашей безопасности клиентские офисы оснащены системами видеонаблюдения;
- наличие санитарного узла для клиентов при наличии технической возможности. В случае отсутствия отдельного санитарного узла для клиентов по первому требованию клиенту обеспечивается доступ к санитарному узлу работников;
- в офисах обслуживания клиентов на видном месте расположена книга отзывов и предложений, ящик «Напишите генеральному директору», бланки анкет.

**Для клиентов с детьми в офисах обслуживания, в которых это целесообразно, размещены детские уголки:**

- детский уголок размещается таким образом, чтобы во время обслуживания клиента, пришедшего с ребёнком, ребёнок находился в поле зрения клиента;
- детский уголок оснащён безвредными для здоровья игрушками, конструкторами, книгами, альбомами, раскрасками, карандашами и прочим, а также травмобезопасной мебелью.

**АО «Мосэнергосбыт» заботится о своих клиентах с ограниченными возможностями и создает для них наиболее удобные условия обслуживания:**

- на входной двери офиса обслуживания или на стене перед ступенями по возможности установлен электрический звонок для вызова помощи на случай затруднения при подъёме;

## Декларация прав клиента

- на входных стеклянных дверях размещены специальные элементы для слабовидящих людей, а также таблички, указывающие направление открытия дверей;
- клиенты с ограниченными возможностями обслуживаются вне очереди, о чём свидетельствуют таблички, расположенные на видном месте;
- входы в офисы обслуживания по возможности оборудуются расширенными проходами, пандусами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ клиентов, использующих кресла-коляски.

## 16. Право на обжалование противоправных действий



**Вы имеете право на обжалование противоправных действий наших работников:**

- обратившись в антикоррупционный центр АО «Мосэнергосбыт» по телефону Контактного центра: +7(499) 550-95-50 либо набрав короткий номер 1353 (для клиентов Ростелеком);
- позвонив на круглосуточный телефон службы безопасности АО «Мосэнергосбыт»: +7 (499) 132-84-96;
- воспользовавшись специальным адресом для электронных сообщений: [net-kor@mosenergoby.ru](mailto:net-kor@mosenergoby.ru).



**МОСЭНЕРГОСБЫТ**  
С НАМИ ПРИХОДИТ СВЕТ



**МОСЭНЕРГОСБЫТ**  
*С НАМИ ПРИХОДИТ СВЕТ*

**Наш клиент – наш партнёр!**

[www.mosenergosbyt.ru](http://www.mosenergosbyt.ru)