

**Стандарт качества обслуживания потребителей (покупателей)
гарантирующим поставщиком АО «ЭнергосбыТ Плюс»**

ОГЛАВЛЕНИЕ

ГЛАВА 1. Общие положения	3
Раздел 1. Область применения	3
Раздел 2. Цели и задачи	3
Раздел 3. Термины и определения	4
ГЛАВА 2. Обслуживание потребителей (покупателей)	5
Раздел 1. Очное обслуживание потребителей (покупателей).....	5
Раздел 2. Заочное обслуживание потребителей (покупателей).....	6
Интернет-сайт.....	6
Телефон.....	7
Электронная почта.....	7
Личный кабинет	8
ГЛАВА 3. Приём показаний приборов учёта	9
ГЛАВА 4. Обеспечение выставления потребителю (покупателю) счетов на оплату электрической энергии	10
ГЛАВА 5. Организация приёма обращений потребителей (покупателей)	11
ГЛАВА 6. Организация программы мероприятий, направленных на повышение качества обслуживания потребителей (покупателей).....	12
Метод «Тайного покупателя».....	12
Обучение и проверка знаний сотрудников Компании.....	12
Анкетирование потребителей (покупателей)	12
Видео мониторинг	13
Голосовая аналитика	13
Проведение аудитов	13
Приложение к Стандарту качества обслуживания потребителей (покупателей) ГП	14

ГЛАВА 1. Общие положения

Раздел 1. Область применения

1. Настоящий Стандарт качества обслуживания потребителей (покупателей) гарантирующим поставщиком АО «ЭнергосбыТ Плюс» (далее – Стандарт) разработан АО «ЭнергосбыТ Плюс» (далее – Компания) в соответствии с требованиями Основных положений функционирования розничных рынков электрической энергии (утв. Постановлением Правительства РФ от 04.05.2012 № 442). Стандарт устанавливает основные принципы и правила качественного и своевременного очного, заочного обслуживания потребителей (покупателей) Компании.
2. Стандарт предназначен для применения в АО «ЭнергосбыТ Плюс».
3. Действие Стандарта распространяется на взаимоотношения с потребителями (покупателями) Компании.

Раздел 2. Цели и задачи

1. Целью Стандарта является повышение качества обслуживания потребителей (покупателей) АО «ЭнергосбыТ Плюс».
2. Стандарт определяет требования к следующим процедурам взаимодействия:
 - очное обслуживание потребителей (покупателей);
 - заочное обслуживание потребителей (покупателей);
 - заключение договора ресурсоснабжения;
 - приём показаний приборов учёта;
 - обеспечение выставления потребителям (покупателям) счетов на оплату электрической энергии, допускающими возможность их удаленной передачи;
 - обеспечение потребителю (покупателю) возможности внесения платы по договору энергоснабжения различными способами;
 - организация приёма обращений потребителей (покупателей) по вопросам поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки электрической энергии, а также оповещения потребителей (покупателей) о причинах поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки электрической энергии и о планируемых сроках устранения указанных нарушений;
 - организация приёма претензий, жалоб на действия Компании и иных обращений;
 - организация программы мероприятий, направленных на повышение качества обслуживания потребителей (покупателей).
3. Стандарт определяет основные направления повышения удовлетворенности потребителей (покупателей) качеством услуг путем:
 - сокращение времени обслуживания;
 - сокращение количества повторных обращений в рамках одного события;
 - оптимизация затрат потребителей (покупателей) и Компании;

- создание комфортных условий и доброжелательного отношения к потребителю (покупателю);
 - решение вопросов потребителя (покупателя) в «одном окне» за одно обращение.
4. Каждое из структурных подразделений, деятельность которых затрагивает интересы потребителей (покупателей), на систематической основе дает предложения по улучшению работы с Клиентами и участвует в реализации соответствующего плана мероприятий.

Раздел 3. Термины и определения

Применительно к настоящему Стандарту используются следующие термины и определения.

Потребитель (покупатель) - физические и юридические лица (далее – ФЛ и ЮЛ), индивидуальные предприниматели (далее – ИП), приобретающие электрическую энергию (мощность) для собственных бытовых и (или) производственных нужд, а также исполнители коммунальных услуг, приобретающие электрическую энергию (мощность) в целях ее использования при предоставлении коммунальной услуги по электроснабжению.

Очное обслуживание – обслуживание потребителя (покупателя) посредством личного контакта с сотрудником Компании.

Заочное обслуживание – обслуживание потребителя (покупателя) без личного контакта с сотрудником Компании, в том числе по телефону, почте или через «Интернет».

ГЛАВА 2. Обслуживание потребителей (покупателей)

Основными принципами взаимодействия Компании с потребителями (покупателями) являются надежность и доступность обслуживания, под которой понимается:

- клиентоориентированность;
- высокий уровень сервиса;
- информационная доступность;
- единство информации;
- конфиденциальность;
- достоверность, полнота и своевременность информации;
- территориальная доступность.

Раздел 1. Очное обслуживание потребителей (покупателей)

Очное обслуживание потребителей (покупателей) осуществляется в офисах Компании. Место размещения актуального перечня адресов и времени работы офисов Компании указано в Приложении к настоящему документу.

Все офисы обслуживания потребителей (покупателей) характеризуются следующими принципами:

- Очное обслуживание организуется в помещениях, находящихся, как правило, на центральных улицах, в шаговой доступности от остановок общественного транспорта, на первых этажах зданий, оборудованными кондиционерами, оборудованы пандусами для лиц с ограниченными возможностями;
- Офисы по возможности оснащены удобным подъездом для автомобильного транспорта, удобной парковкой;
- К офисам предъявляются повышенные требования к пожарной безопасности и обеспечению быстрой эвакуации в чрезвычайной ситуации;
- На информационных стендах, каруселях в общем доступе расположены материалы ознакомительного характера (шаблоны договоров, шаблоны заявлений, примеры заполнения заявлений, договоров и другая справочная информация), а также ознакомительные материалы по дополнительным услугам/сервисам Компании и дистанционным каналам обслуживания;
- Залы ожидания в офисах продаж и обслуживания клиентов, как правило, оснащены электронными очередями, терминалами для внесения показаний и оплаты¹;
- Участники ВОВ, инвалиды 1 и 2 группы, родители с маленькими детьми (до 3 лет), социальные работники обслуживаются вне очереди.

Очное обслуживание осуществляют квалифицированные сотрудники Компании, к которым предъявляются особые требования:

¹ Данные пункты реализуются в случае наличия источника финансирования, учтенного в тарифах

- Сотрудники, взаимодействующие с потребителями (покупателями) очно, имеют бейдж с указанием имени и должности. В случае если бейдж отсутствует, по требованию потребителя (покупателя) сотрудник сообщает необходимую информацию о своём ФИО и должности;
- Речь сотрудников вежливая, приветливая, доброжелательная и грамотная, без повышения тона голоса. Общение с потребителем (покупателем) строится на основе уважения и партнерства. Сотрудник Компании всегда готов выслушать и объяснить;

В целях соблюдения действующего законодательства в сфере защиты персональных данных потребителей (покупателей) сотрудник может попросить предоставить документ, удостоверяющий личность и доверенность, при необходимости.

Все сотрудники, обслуживающие потребителей (покупателей), аргументировано, оперативно и четко могут дать ответы, на вопросы в рамках своей компетенции.

Раздел 2. Заочное обслуживание потребителей (покупателей)

Заочное обслуживание потребителей (покупателей) осуществляется по основным каналам: телефон, интернет-сайт, Личный кабинет, почта. (Приложение).

Заочное обслуживание характеризуется следующими принципами:

- Заочное обслуживание доступно для всех категорий потребителей (покупателей);
- Заочное обслуживание позволяет осуществить потребителю (покупателю) большинство операций, не выходя из дома;
- Информация о сайте, Личном кабинете и контактных телефонах размещена в офисах, на раздаточных материалах, квитанциях и т.п.;
- Заочное обслуживание построено по принципу удобного, простого и информативного сервиса.

Интернет-сайт

Обслуживание посредством сайта Компании основывается на следующих принципах:

- Доступность информации;
- Достоверность представленной информации;
- Обязательное реагирование на вопросы потребителей (покупателей);
- Понятность логики сайта и его разделов.

Сайт содержит следующую информацию:

- Типовые формы договоров электроснабжения;
- Документы, необходимые для заключения договора, порядок его заключения, порядок получения информации о статусе заключения договора с потребителем (покупателем);
- Порядок, способы и условия приема показаний приборов учета и последствия вывода из строя приборов учета либо отсутствия приборов учета;
- Правила пользования различными сервисами для передачи показаний;
- Порядок и условия внесения платежей по договору;

- Возможные последствия нарушения потребителем (покупателем) обязательств по оплате;
- Способы оплаты в зависимости от места жительства потребителя (покупателя);
- Порядок подачи обращений, претензий и жалоб на действия Компании;
- Графики работы и месторасположение офисов Компании;
- Номера телефонов Контакт-центра;
- Контактная информация для взаимодействия с сетевыми организациями;
- Размер и порядок расчета стоимости электрической энергии, действующие тарифы, нормативы и льготы;
- Акции и конкурсы для потребителей (покупателей);
- Часто задаваемые вопросы и ответы на них.

Полный перечень адресов сайтов филиалов указан в Приложении.

С целью оперативного взаимодействия с потребителями (покупателями) на веб-сайте реализована возможность воспользоваться сервисом «Личный кабинет», с помощью которого потребитель (покупатель) может передать показания прибора учета, внести плату, подать обращение, сверить задолженность и увидеть информацию о проведенных за период начислениях.

Телефон

Потребители (покупатели) Компании могут воспользоваться телефоном для получения необходимой информации и/или передачи показаний.

Все телефонные номера, по которым осуществляется телефонная связь с потребителями (покупателями), указываются на счетах на оплату; информационных стендах, размещенных в офисах продаж и обслуживания клиентов; на сайте; в Личном кабинете.

Телефоны для прямого телефонного контакта доступны для звонков потребителей (покупателей) в часы работы соответствующего подразделения Компании и указаны в счетах на оплату; информационных стендах, размещенных в офисах продаж и обслуживания клиентов; на сайте; в Личном кабинете.

В случае обращения потребителя (покупателя) по телефону для получения информации о состоянии расчетов, уточнения количества проживающих и иной информации, которая носит конфиденциальный характер, потребитель (покупатель) обязан представиться, назвать номер лицевого счета или адрес. В случае если гражданин отказывается выполнить вышеуказанные требования по идентификации, специалист Компании имеет право отказать потребителю (покупателю) в предоставлении запрашиваемой информации.

Электронная почта

В Компании существует адрес электронной почты (Приложение), на который потребители (покупатели) могут отправлять свои вопросы, жалобы и иные обращения.

На обращение потребителя (покупателя) в обязательном порядке даётся ответ в максимально возможно короткие сроки.

Не подлежат ответу письма, в которых:

- не указаны контактные данные потребителя (покупателя);
- если обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника Компании, а также членов его семьи, и одновременно отсутствует суть обращения;
- если текст обращения не поддается прочтению;
- если в обращении потребителя (покупателя) содержится вопрос, на который потребителю (покупателю) уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приведены новые доводы или обстоятельства.

Личный кабинет

На сайте функционирует Личный кабинет (Приложение). Для активного использования раздела «Личный кабинет» необходимо пройти регистрацию.

Мобильное приложение «ЭнергосбыТ+» доступно для скачивания в Google Play и AppStore (при наличии технической возможности мобильного устройства).

Сервис позволяет потребителям (покупателям) ФЛ:

- Анализировать расходы и следить за потреблением электроэнергии и иных жилищно-коммунальных услуг.
- Передавать показания индивидуальных приборов учета.
- Получать ответ от специалиста на свое обращение.
- Просмотреть и скачать квитанцию.
- Подать заявку на оказание услуг.
- Совершать платежи за потребленные жилищно-коммунальные услуги с использованием банковской карты.
- Перейти на электронную квитанцию.

Сервис позволяет потребителям (покупателям) ЮЛ, ИП и ФЛ (по нежилым помещениям) при наличии соответствующего сервиса в филиале:

- Анализировать расходы и следить за потреблением электроэнергии.
- Просматривать и скачивать счет-фактуру и ведомость энергопотребления.
- Передавать показания индивидуальных приборов учета.
- Получать ответ от специалиста на свое обращение.
- Подать заявку на оказание услуг.

Сервис для ФЛ и ЮЛ постоянно развивается и дополняется новым функционалом.

ГЛАВА 3. Приём показаний приборов учёта

Для максимального упрощения процедуры передачи показаний приборов учёта Компания обеспечивает своим потребителям (покупателям) максимально широкий круг способов передачи показаний.

Способы передачи показаний приборов учёта:

1. Через Личный кабинет на сайте Компании. В специальном разделе Личного кабинета представлена форма для подачи показаний приборов учёта.
2. В Мобильном приложении «ЭнергосбыТ +».
3. На сайте без регистрации.
4. Мессенджеры Telegram, Viber (Светлана. ЭнергосбыТ Плюс).
5. Социальная сеть ВК (Светлана. АО «ЭнергосбыТ Плюс»).
6. Автоответчик по приему показаний. Потребитель (покупатель) может позвонить по специально отведённому номеру и передать показания приборов учёта устно по телефону.
7. В офисе Компании.

Полный перечень способов передачи показаний приборов учёта представлен на сайте филиала в соответствующем разделе (Приложение).

ГЛАВА 4. Обеспечение выставления потребителю (покупателю) счетов на оплату электрической энергии

Ежемесячно Компания обязуется предоставить потребителю (покупателю) счёт за потребленную электроэнергию. Счёт формируется на основании данных о потреблении электроэнергии с применением цен/тарифов, действующих на данный момент на территории обслуживания Компании.

В счетах, выставляемых потребителю (покупателю), присутствует контактный телефон и информация об иных каналах взаимодействия, по которым потребитель (покупатель) может задать вопросы по самому счёту, методике расчёта, изменениям в законодательстве по расчёту стоимости электроэнергии.

При этом потребители (покупатели) Компании могут оставить свои пожелания по способу доставки счета: бумажный носитель или электронная квитанция/электронный документооборот (Приложение).

Порядок и условия внесения платежей

Расчётным периодом для осуществления расчётов с потребителями (покупателями) Компании является 1 календарный месяц.

Потребитель (покупатель) вправе воспользоваться следующими способами оплаты счёта:

- В Личном кабинете/Мобильном приложении на сайте Компании, с помощью банковской карты;
- Перечисление денежных средств на расчетный счет;
- В личном кабинете на сайте банков, предоставляющих подобную услугу;
- Очно/заочно в любом учреждении, принимающем платежи в счёт других организаций;
- Очно/заочно в офисе Компании, при наличии в нём фискального регистратора;
- Через платёжные терминалы (собственные или сторонних организаций).

Оповещение потребителей (покупателей) о последствиях нарушения обязательств по оплате электроэнергии

Ограничение режима потребления электроэнергии потребителю (покупателю) вводится при нарушении обязательств по оплате потребленной электроэнергии, выявлении факта безучетного потребления и иных случаях, предусмотренных законодательством.

Порядок уведомления потребителей (покупателей) о последствиях нарушения оплаты платежей за электроэнергию и процедура введения режима ограничения потребления производится в соответствии с законодательством и отражены на сайте Компании.

ГЛАВА 5. Организация приёма обращений потребителей (покупателей)

Обслуживание потребителей (покупателей) основано на принципе «обратной связи» и предполагает соответствующие корректировки в деятельности Компании в ответ на потребности и ожидания потребителей (покупателей), в том числе в ответ на вопросы о поставках некачественной электрической энергии или прекращения поставки электроэнергии, а также оповещения потребителей (покупателей) о причинах поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки электрической энергии и о планируемых сроках устранения указанных нарушений, процедуре заключения договора, претензиях и жалобах к действиям Компании, в том числе к качеству обслуживания, иных обращений потребителей (покупателей).

У потребителя (покупателя) существует возможность подать обращение способами, описанными в Приложении (Обратная связь, Вопрос-ответ, Чат-бот).

Потребителям (покупателям) обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений.

ГЛАВА 6. Организация программы мероприятий, направленных на повышение качества обслуживания потребителей (покупателей)

В Компании существуют следующие инструменты для повышения качества обслуживания потребителей (покупателей):

- Метод «Тайного покупателя»;
- Видео мониторинг;
- Голосовая аналитика;
- Обучение и проверка знаний сотрудников Компании;
- Анкетирование потребителей (покупателей);
- Проведение аудитов.

Метод «Тайного покупателя»

Компания с определённой периодичностью проводит исследования качества обслуживания потребителей (покупателей) методом «Тайного покупателя». Для исследования выбираются либо конкретные офисы продаж и обслуживания клиентов, либо все точки обслуживания в целом. Оценка включает в себя исследование качества работы сотрудников Компании на всех этапах взаимодействия с потребителем (покупателем) с помощью анализа коммуникаций. Результаты доводятся до руководства, проверяемых офисов обслуживания с предложениями по улучшению ситуации (при необходимости). Составляется план мероприятий по внедрению изменений и исправлению ситуации. Если конкретный офис показал неудовлетворительные результаты проверки, то он включается в проверку на следующий год в обязательном порядке.

Обучение и проверка знаний сотрудников Компании

Ежегодно сотрудники Компании, непосредственно осуществляющие обслуживание потребителей (покупателей), проходят внутреннее обучение, посвящённое правилам общения с потребителем (покупателем). В случае возникновения проблемных ситуаций проводится обучение по требуемой тематике.

Анкетирование потребителей (покупателей)

Сбор информации для расчета уровня удовлетворённости производится путем проведения опросов. В Компании допустимы следующие виды опросов:

- письменные (анкетирование). Когда респонденту при очном опросе предлагается анкета для самостоятельного заполнения;
- устные (интервьюирование). Когда при очном опросе анкета заполняется анкетером;
- заочные. Когда анкета заполняется путем интервьюирования по телефону, либо направляется по почте, факсу, электронной почте, либо размещается на сайте Компании для самостоятельного заполнения.

Независимо от выбранного Компанией вида опроса его итогом является заполненная анкета. Для каждой группы потребителей (покупателей) заполняется собственная анкета.

Видео мониторинг

Видео мониторинг включает в себя совокупность технических средств и организационных решений, направленных на создание гибкой и доступной системы видеоконтроля, видео-/аудиозаписи, хранения и просмотра изображений/звука. Осуществляется для контроля качества обслуживания потребителей (покупателей), их безопасности при ожидании и обслуживании и соблюдения порядка в офисе. При этом в офисе продаж и обслуживания клиентов размещается соответствующая информация о проведении видео-/аудиофиксации.

Голосовая аналитика

Сервис контроля качества обслуживания, позволяющий анализировать речь в автоматическом режиме. Он распознает голос в текст и оценивающий по основным параметрам качества обслуживания потребителей (покупателей). Сервис помогает найти проблемные диалоги, анализировать работу операторов Контакт-центра, повысить дисциплину.

Проведение аудитов

Проводится с целью оценки процесса обслуживания потребителей (покупателей) в Компании независимой стороной. С дальнейшей разработкой и реализацией действий по улучшению качества обслуживания с помощью повышения эффективности скриптов и модели сервиса, обучения сотрудников и функционирования компетенций.

Приложение к Стандарту качества обслуживания потребителей (покупателей) ГП

Оренбургский филиал		
1	Адрес для почтовых отправлений	460024, г. Оренбург, ул. Аксакова, 3а
2	Телефон	8-800-700-10-32 для физических лиц, 8-800-600-03-90 для юридических лиц
3	Факс	+7 (3532) 34-76-99
4	E-mail	oren@esplus.ru
5	Сайт	http://oren.esplus.ru/
6	Дистанционные сервисы	https://oren.esplus.ru/service/ https://oren.esplus.ru/business/service-legal/post/
7	Информация о способах передачи показаний приборов учёта	https://oren.esplus.ru/service/post/ https://oren.esplus.ru/business/service/post/
8	Информация о способах оплаты	https://oren.esplus.ru/service/pay/ https://oren.esplus.ru/business/service/pay/
9	Информация о способах передачи счета	https://oren.esplus.ru/service/email/ https://oren.esplus.ru/business/service/doc/
10	Вопрос-ответ	https://oren.esplus.ru/about/faq/
11	Чат-бот	https://t.me/Esplusbot https://esplus.ru/v/
12	Обратная связь через Личный кабинет Обратная связь на сайте для бизнеса	https://lkm.esplus.ru/welcome/ https://oren.esplus.ru/feedback/
13	Адреса офисов обслуживания филиала	https://oren.esplus.ru/offices/
Свердловский филиал		
1	Адрес для почтовых отправлений	620075, г. Екатеринбург, ул. Кузнечная, 92
2	Телефон	8-800-700-10-32 для физических лиц, 8-800-600-03-90 для юридических лиц
3	Факс	+7 (343) 355-03-06
4	E-mail	ekb@esplus.ru
5	Сайт	http://ekb.esplus.ru/
6	Дистанционные сервисы	https://ekb.esplus.ru/service/ https://ekb.esplus.ru/business/service-legal/post/
7	Информация о способах передачи показаний приборов учёта	https://ekb.esplus.ru/service/post/ https://ekb.esplus.ru/business/service/post/
8	Информация о способах оплаты	https://ekb.esplus.ru/service/pay/ https://ekb.esplus.ru/business/service/pay/
9	Информация о способах передачи счета	https://ekb.esplus.ru/service/email/ https://ekb.esplus.ru/business/service/doc/
10	Вопрос-ответ	https://ekb.esplus.ru/about/faq/
11	Чат-бот	https://t.me/Esplusbot https://esplus.ru/v/
12	Обратная связь через Личный кабинет Обратная связь на сайте для бизнеса	https://lkm.esplus.ru/welcome/ https://ekb.esplus.ru/feedback/
13	Адреса офисов обслуживания филиала	https://ekb.esplus.ru/offices/
Кировский филиал		
1	Адрес для почтовых отправлений	610046, г. Киров, ул. Преображенская, д.90
2	Телефон	8-800-100-75-30 для физических лиц, 8-800-600-03-90 для юридических лиц
3	Факс	+7 (8332) 70-83-44
4	E-mail	kirov@esplus.ru
5	Сайт	http://kirov.esplus.ru/
6	Дистанционные сервисы	https://kirov.esplus.ru/service/ https://kirov.esplus.ru/business/service-legal/post/
7	Информация о способах передачи показаний приборов учёта	https://kirov.esplus.ru/service/post/ https://kirov.esplus.ru/business/service/post/

8	Информация о способах оплаты	https://kirov.esplus.ru/service/pay/ https://kirov.esplus.ru/business/service/pay/
9	Информация о способах передачи счета	https://kirov.esplus.ru/service/email/ https://kirov.esplus.ru/business/service/doc/
10	Вопрос-ответ	https://kirov.esplus.ru/about/faq/
11	Чат-бот	https://t.me/Esplusbot https://esplus.ru/v/
12	Обратная связь через Личный кабинет Обратная связь на сайте для бизнеса	https://lkm.esplus.ru/welcome/ https://kirov.esplus.ru/feedback/
13	Адреса офисов обслуживания филиала	https://kirov.esplus.ru/offices/
Удмуртский филиал		
1	Адрес для почтовых отправлений	426063, г. Ижевск, ул. Орджоникидзе, д. 52-а
2	Телефон	8-800-700-10-32 для физических лиц, 8-800-600-03-90 для юридических лиц
3	Факс	+7 (3412) 68-21-44
4	E-mail	udm@esplus.ru
5	Сайт	http://udm.esplus.ru/
6	Дистанционные сервисы	https://udm.esplus.ru/service/ https://udm.esplus.ru/business/service-legal/post/
7	Информация о способах передачи показаний приборов учёта	https://udm.esplus.ru/service/post/ https://udm.esplus.ru/business/service/post/
8	Информация о способах оплаты	https://udm.esplus.ru/service/pay/ https://udm.esplus.ru/business/service/pay/
9	Информация о способах передачи счета	https://udm.esplus.ru/service/email/ https://udm.esplus.ru/business/service/doc/
10	Вопрос-ответ	https://udm.esplus.ru/about/faq/
11	Чат-бот	https://t.me/Esplusbot https://esplus.ru/v/
12	Обратная связь через Личный кабинет Обратная связь на сайте для бизнеса	https://lkm.esplus.ru/welcome/ https://udm.esplus.ru/feedback/
13	Адреса офисов обслуживания филиала	https://udm.esplus.ru/offices/
Ивановский филиал		
1	Адрес для почтовых отправлений	153000, Ивановская область, г. Иваново, ул. Смирнова, д.11
2	Телефон	8-800-100-75-30 для физических лиц, 8-800-600-03-90 для юридических лиц
3	Факс	+7 (4932) 93-73-23
4	E-mail	ivanovo@esplus.ru
5	Сайт	ivanovo.esplus.ru/
6	Дистанционные сервисы	https://ivanovo.esplus.ru/service/
7	Информация о способах передачи показаний приборов учёта	https://ivanovo.esplus.ru/service/post/ https://ivanovo.esplus.ru/business/service/post/
8	Информация о способах оплаты	https://ivanovo.esplus.ru/service/pay/ https://ivanovo.esplus.ru/business/service/pay/
9	Информация о способах передачи счета	https://ivanovo.esplus.ru/service/email/ https://ivanovo.esplus.ru/business/service/doc/
10	Вопрос-ответ	https://ivanovo.esplus.ru/about/faq/
11	Чат-бот	https://t.me/Esplusbot https://esplus.ru/v/
12	Обратная связь через Личный кабинет Обратная связь на сайте для бизнеса	https://lkm.esplus.ru/welcome/ http://ivanovo.esplus.ru/feedback/
13	Адреса офисов обслуживания филиала	http://ivanovo.esplus.ru/contacts/service_offices/
Владимирский филиал		
1	Адрес для почтовых отправлений	600017, Российская Федерация, Владимирская область, г. Владимир, ул. Батурина, д.30

2	Телефон	8 (800) 100-75-30 для физических лиц, 8 (800) 600-03-90 для юридических лиц
3	Факс	-
4	E-mail	vladimir@esplus.ru
5	Сайт	vladimir.esplus.ru/
6	Дистанционные сервисы	https://vladimir.esplus.ru/service/
7	Информация о способах передачи показаний приборов учёта	https://vladimir.esplus.ru/service/post/ https://vladimir.esplus.ru/business/service/post/
8	Информация о способах оплаты	https://vladimir.esplus.ru/service/pay/ https://vladimir.esplus.ru/business/service/pay/
9	Информация о способах передачи счета	https://vladimir.esplus.ru/service/email/ https://vladimir.esplus.ru/business/service/doc/
10	Вопрос-ответ	https://vladimir.esplus.ru/about/faq/
11	Чат-бот	https://t.me/Esplusbot https://esplus.ru/v/
12	Обратная связь через Личный кабинет Обратная связь на сайте	https://lkm.esplus.ru/welcome/ https://vladimir.esplus.ru/feedback/
13	Адреса офисов обслуживания филиала	https://vladimir.esplus.ru/offices/