

**Стандарт качества обслуживания Клиентов
(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 Клиентов	5
Раздел 1. Очное обслуживание Клиентов	5
Раздел 2. Заочное обслуживание Клиентов.....	6
Интернет-сайт.....	6
Телефон.....	7
Электронная почта.....	7
Личный кабинет.....	8
ГЛАВА 3. Приём показаний приборов учёта	9
ГЛАВА 4. Обеспечение выставления Клиенту счетов на оплату тепловой энергии.....	10
ГЛАВА 5. Организация приёма обращений Клиентов	11
ГЛАВА 6. Организация программы мероприятий, направленных на повышение качества обслуживания Клиентов.....	12
Метод "Тайного покупателя"	12
Обучение и проверка знаний сотрудников Компании.....	12
Анкетирование Клиентов	12
Видео мониторинг.....	13
Голосовая аналитика	13
Проведение аудитов	13
Приложение к Стандарту качества обслуживания Клиентов	14

ГЛАВА 1. Общие положения

Раздел 1. Область применения

1. Настоящий Стандарт качества обслуживания Клиентов АО «ЭнергосбыТ Плюс» (далее – Стандарт) разработан АО «ЭнергосбыТ Плюс» (далее – Компания) в целях установления основных принципов и правил качественного и своевременного очного, заочного обслуживания Клиентов, обслуживаемых Компанией на основании агентских договоров.
2. Стандарт подлежит применению на территориях, где отсутствует единая теплоснабжающая организация.
3. Действие Стандарта распространяется на взаимоотношения с Клиентами Компании.

Раздел 2. Цели и задачи

1. Целью Стандарта является повышение качества обслуживания Клиентов АО «ЭнергосбыТ Плюс».
2. Стандарт определяет требования к следующим процедурам взаимодействия:
 - очное обслуживание Клиентов;
 - заочное обслуживание Клиентов;
 - заключение договора ресурсоснабжения;
 - приём показаний приборов учёта;
 - обеспечение выставления Клиенту счетов на оплату тепловой энергии, допускающими возможность их удаленной передачи;
 - обеспечение Клиенту возможности внесения платы по договору теплоснабжения различными способами;
 - организация приёма обращений Клиентов по вопросам поставки некачественной тепловой энергии или прекращения поставки тепловой энергии, а также оповещения Клиентов о причинах поставки некачественной тепловой энергии или прекращения поставки тепловой 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 Клиентов.
3. Стандарт определяет основные направления повышения удовлетворенности Клиентов качеством услуг путем:
 - сокращение времени обслуживания Клиентов;
 - сокращение количества повторных обращений в рамках одного события;
 - оптимизация затрат Клиентов и Компании;
 - создание комфортных условий и доброжелательного отношения к Клиенту;
 - решение вопросов Клиента в "одном окне" за одно обращение.

Раздел 3. Термины и определения

Применительно к настоящему Стандарту используются следующие термины и определения.

Клиенты - физические и юридические лица (далее – ФЛ и ЮЛ), индивидуальные предприниматели (далее – ИП), исполнители коммунальных услуг, заключившие договор энергоснабжения (оказания коммунальной услуги) с принципалом Компании.

Очное обслуживание – обслуживание Клиента посредством личного контакта с сотрудником Компании.

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

ГЛАВА 2. Обслуживание Клиентов

Основными принципами взаимодействия компании с Клиентами 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 Клиентов

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

Все офисы обслуживания Клиентов 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 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 Клиентом очно, имеют бейдж с указанием имени и должности. В случае если бейдж отсутствует, по требованию Клиента сотрудник сообщает необходимую информацию о своём ФИО и должности;
- Речь сотрудников вежливая, приветливая, доброжелательная и грамотная, без повышения тона голоса. Общение с Клиентом строится на основе уважения и партнерства. Сотрудник Компании всегда готов выслушать и объяснить;

В целях соблюдения действующего законодательства в сфере защиты персональных данных Клиентов сотрудник может попросить предоставить документ, удостоверяющий личность.

Все сотрудники, обслуживающие Клиентов, аргументировано, оперативно и четко могут дать ответы, на вопросы в рамках своей компетенции.

Раздел 2. Заочное обслуживание Клиентов

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

Заочное обслуживание характеризуется следующими принципами:

- Заочное обслуживание доступно для всех категорий Клиентов;
- Заочное обслуживание позволяет осуществить Клиенту 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 Клиентов;
- Понятность логики сайта и его разделов.

Сайт содержит следующую информацию:

- Типовые формы договоров теплоснабжения;
- Документы, необходимые для заключения договора, порядок его заключения, порядок получения информации о статусе заключения договора с Клиентом;
- 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 Клиентом обязательств по оплате;
- Способы оплаты в зависимости от места жительства Клиента;

- 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 тепловой энергии, действующие тарифы, нормативы и льготы;
- Акции и конкурсы для Клиентов;
- Часто задаваемые вопросы и ответы на них.

Полный перечень адресов сайтов филиалов указан в Приложении.

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

Телефон

Клиенты Компании могут воспользоваться телефоном для получения необходимой информации и/или передачи показаний.

Все телефонные номера, по которым осуществляется телефонная связь с Клиентами, указываются на счетах на оплату; информационных стендах, размещенных в центрах очного обслуживания клиентов; на сайте; в Личном кабинете.

Телефоны для прямого телефонного контакта доступны для звонков Клиентов в часы работы соответствующего подразделения Компании и указаны в счетах на оплату; информационных стендах, размещенных в центрах очного обслуживания клиентов; на сайте; в Личном кабинете.

В случае обращения Клиента по телефону для получения информации о состоянии расчетов, уточнения количества проживающих и иной информации, которая носит конфиденциальный характер, Клиент обязан представиться, назвать номер лицевого счета или адрес. В случае если гражданин отказывается выполнить вышеуказанные требования, специалист компании имеет право отказать Клиенту в предоставлении запрашиваемой информации.

Электронная почта

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

На обращение Клиента в обязательном порядке даётся ответ в максимально возможно короткие сроки.

Не подлежат ответу письма, в которых:

- не указаны контактные данные Клиента;
- 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 Клиента содержится вопрос, на который Клиенту 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). При обслуживании Клиентов в расчетно-кассовых центрах допускается использование их локальных сервисов.

Сервис позволяет Клиентам ФЛ:

- Анализировать расходы и следить за потреблением теплоэнергии 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 Клиентам ЮЛ, ИП и ФЛ (по нежилым помещениям) при наличии соответствующего сервиса в филиале:

- Анализировать расходы и следить за потреблением теплоэнергии.
- Добавлять в учетную запись личного кабинета произвольное количество договоров ЮЛ и управлять ими.
- Просматривать и скачивать счет-фактуру и ведомость энергопотребления.
- Совершать платежи за потребленную теплоэнергию с использованием банковской карты.
- 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 Клиентам 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. Клиент 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 Клиенту счетов на оплату тепловой энергии

Ежемесячно Компания обязуется предоставить Клиенту счёт за потребленную теплоэнергию. Счёт формируется на основании данных о потреблении теплоэнергии с применением цен/тарифов, действующих на данный момент на территории обслуживания Компании.

В счетах, выставляемых Клиенту, присутствует контактный телефон и информация об иных каналах взаимодействия, по которым Клиент может задать вопросы по самому счёту, методике расчёта, изменениям в законодательстве по расчёту стоимости теплоэнергии.

При этом Клиенты 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 Клиентами Компании является 1 календарный месяц.

Клиент 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 Клиентов о последствиях нарушения обязательств по оплате теплоэнергии

Ограничение режима потребления теплоэнергии Клиенту вводится при нарушении обязательств по оплате потребленной теплоэнергии, выявлении факта безучетного потребления и иных случаях, предусмотренных законодательством.

Порядок уведомления Клиентов о последствиях нарушения оплаты платежей за теплоэнергию и процедура введения режима ограничения потребления производится в соответствии с законодательством и отражены на сайте Компании.

ГЛАВА 5. Организация приёма обращений Клиентов

Обслуживание Клиентов основано на принципе «обратной связи» и предполагает соответствующие корректировки в деятельности Компании в ответ на потребности и ожидания Клиентов, в том числе в ответ на вопросы о поставках некачественной тепловой энергии или прекращения поставки теплоэнергии, а также оповещения Клиентов о причинах поставки некачественной тепловой энергии или прекращения поставки тепловой 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 Клиентов.

У Клиента существует возможность подать обращение способами, описанными в Приложении (Обратная связь).

Клиентам обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений.

ГЛАВА 6. Организация программы мероприятий, направленных на повышение качества обслуживания Клиентов

В Компании существуют следующие инструменты для повышения качества обслуживания Клиентов:

- Метод "Тайного покупателя";
- Видео мониторинг;
- Голосовая аналитика;
- Обучение и проверка знаний сотрудников компании;
- Анкетирование Клиентов;
- Проведение аудитов.

Метод "Тайного покупателя"

Компания с определённой периодичностью проводит исследования качества обслуживания Клиентов 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 Клиентом 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 Клиентов, проходят внутреннее обучение, посвящённое правилам общения с Клиентом. В случае возникновения проблемных ситуаций проводится обучение по требуемой тематике.

Анкетирование Клиентов

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 Клиентов 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 Клиентов, 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 Клиентов. Сервис помогает найти проблемные диалоги, анализировать работу операторов Контакт-центра, повысить дисциплину.

Проведение аудитов

Проводится с целью оценки процесса обслуживания Клиента 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.

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/
Пермский филиал		
1	Адрес для почтовых отправлений	614039, Пермский край, г. Пермь, ул. Сибирская, 67
2	Телефон	8-800-600-03-90
3	Факс	+7 (342) 243-69-51
4	E-mail	perm@esplus.ru
5	Сайт	perm.esplus.ru
6	Дистанционные сервисы	https://perm.esplus.ru/business/service/contract/ https://perm.esplus.ru/business/service-legal/post/
7	Информация о способах передачи показаний приборов учёта	https://perm.esplus.ru/clients/kak-peredat/ https://perm.esplus.ru/business/clients/kak-peredat-pokazaniya/
8	Информация о способах оплаты	https://perm.esplus.ru/clients/kak-oplatit/ https://perm.esplus.ru/business/clients/kak-oplatit/
9	Информация о способах передачи счета	https://perm.esplus.ru/business/service/doc/
10	Вопрос-ответ	https://perm.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://perm.esplus.ru/feedback/
13	Адреса офисов обслуживания филиала	https://perm.esplus.ru/offices/
Нижегородский филиал		
1	Адрес для почтовых отправлений	603950, Нижегородская область, г. Нижний Новгород, ул. Алексеевская, д.10/16

2	Телефон	8-800-100-75-30 для физических лиц, 8-800-600-03-90 для юридических лиц
3	Факс	+7 (831) 220-06-38
4	E-mail	n.novgorod@esplus.ru
5	Сайт	novgorod.esplus.ru/ https://www.erkc-dzr.ru/
6	Дистанционные сервисы	https://novgorod.esplus.ru/clients/ https://novgorod.esplus.ru/business/clients/ https://www.erkc-dzr.ru/feedback/
7	Информация о способах передачи показаний приборов учёта	https://novgorod.esplus.ru/clients/kak-peredat/ https://novgorod.esplus.ru/business/clients/kak-peredat-pokazaniya/
8	Информация о способах оплаты	https://novgorod.esplus.ru/clients/kak-oplatit/ https://novgorod.esplus.ru/business/clients/kak-oplatit/
9	Информация о способах передачи счета	https://novgorod.esplus.ru/business/service/doc/ https://www.erkc-dzr.ru/online-services/order-sealing/
10	Вопрос-ответ	https://novgorod.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://novgorod.esplus.ru/feedback/ https://lkk.erkc-dzr.ru/site/login https://www.erkc-dzr.ru/feedback/
13	Адреса офисов обслуживания филиала	https://novgorod.esplus.ru/offices/
Мордовский филиал		
1	Адрес для почтовых отправлений	460000, Республика Мордовия, г. Саранск, пр. Ленина, д.25
2	Телефон	+7 (8342) 32-93-03, 8-800-100-75-30 для физических лиц, 8-800-600-03-90 для юридических лиц
3	Факс	-
4	E-mail	mordovia@esplus.ru
5	Сайт	mordovia.esplus.ru/
6	Дистанционные сервисы	https://mordovia.esplus.ru/clients/ https://mordovia.esplus.ru/business/service-legal/post/
7	Информация о способах передачи показаний приборов учёта	https://mordovia.esplus.ru/clients/kak-peredat/ https://mordovia.esplus.ru/business/clients/kak-peredat-pokazaniya/
8	Информация о способах оплаты	https://mordovia.esplus.ru/business/clients/kak-oplatit/ https://mordovia.esplus.ru/clients/kak-oplatit/
9	Информация о способах передачи счета	https://mordovia.esplus.ru/business/service/doc/
10	Вопрос-ответ	https://mordovia.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://mordovia.esplus.ru/feedback/
13	Адреса офисов обслуживания филиала	https://mordovia.esplus.ru/offices/
Пензенский филиал		
1	Адрес для почтовых отправлений	440039, г. Пенза, ул. Гагарина, д.11а
2	Телефон	+7 (8412) 21-05-78, 21-07-21, 8-800-100-75-30 для физических лиц, 8-800-600-03-90 для юридических лиц

3	Факс	+7 (8412) 21-07-29
4	E-mail	penza@esplus.ru
5	Сайт	http://penza.esplus.ru/
6	Дистанционные сервисы	https://penza.esplus.ru/clients/
7	Информация о способах передачи показаний приборов учёта	https://penza.esplus.ru/clients/kak-peredat/ https://penza.esplus.ru/business/clients/kak-peredat-pokazaniya/
8	Информация о способах оплаты	https://penza.esplus.ru/clients/kak-oplatit/ https://penza.esplus.ru/business/clients/kak-oplatit/
9	Информация о способах передачи счета	https://penza.esplus.ru/business/service/doc/
10	Вопрос-ответ	https://penza.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://penza.esplus.ru/feedback/
13	Адреса офисов обслуживания филиала	https://penza.esplus.ru/offices/
Ульяновский филиал		
1	Адрес для почтовых отправлений	432045, г. Ульяновск, ул. Промышленная, д. 5, а/я 1558
2	Телефон	+7 (8422) 21-41-37 для физических лиц, +7 (8422) 21-40-15 для юридических лиц
3	Факс	+7 (8422) 63-67-28
4	E-mail	ulianovsk@esplus.ru
5	Сайт	https://ulianovsk.esplus.ru/
6	Дистанционные сервисы	https://ulianovsk.esplus.ru/service/ https://ulianovsk.esplus.ru/business/service-legal/post/
7	Информация о способах передачи показаний приборов учёта	https://ulianovsk.esplus.ru/service/post/ https://ulianovsk.esplus.ru/business/clients/kak-peredat-pokazaniya/
8	Информация о способах оплаты	https://ulianovsk.esplus.ru/service/pay/ https://ulianovsk.esplus.ru/business/clients/kak-oplatit/
9	Информация о способах передачи счета	https://ulianovsk.esplus.ru/service/email/ https://ulianovsk.esplus.ru/business/service/doc/
10	Вопрос-ответ	https://ulianovsk.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://ulianovsk.esplus.ru/feedback/
13	Адреса офисов обслуживания филиала	https://ulianovsk.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/
Самарский филиал		
1	Адрес для почтовых отправлений	443100, Самарская область, г. Самара, ул. Маяковского, д.15
2	Телефон	8-800-700-10-32 для физических лиц, 8-800-600-03-90 для юридических лиц +7 (846) 957-84-00
3	Факс	+7 (846) 279-61-43
4	E-mail	samara@esplus.ru
5	Сайт	samara.esplus.ru/
6	Дистанционные сервисы	https://samara.esplus.ru/service/ https://samara.esplus.ru/business/service-legal/post/
7	Информация о способах передачи показаний приборов учёта	https://samara.esplus.ru/service/post/ https://samara.esplus.ru/business/clients/kak-peredat-pokazaniya/
8	Информация о способах оплаты	https://samara.esplus.ru/service/pay/ https://samara.esplus.ru/business/clients/kak-oplatit/
9	Информация о способах передачи счета	https://samara.esplus.ru/service/email/ https://samara.esplus.ru/business/service/doc/
10	Вопрос-ответ	https://samara.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://samara.esplus.ru/feedback/
13	Адреса офисов обслуживания филиала	https://samara.esplus.ru/offices/
Саратовский филиал		
1	Адрес для почтовых отправлений	410004, Саратовская область, г. Саратов, ул. Чернышевского д.52А
2	Телефон	8-800-700-10-32 для физических лиц, 8-800-600-03-90 для юридических лиц
3	Факс	-
4	E-mail	saratov@esplus.ru
5	Сайт	saratov.esplus.ru/
6	Дистанционные сервисы	https://saratov.esplus.ru/service/ https://saratov.esplus.ru/business/service-legal/post/
7	Информация о способах передачи показаний приборов учёта	https://saratov.esplus.ru/service/post/ https://saratov.esplus.ru/business/clients/kak-peredat-pokazaniya/
8	Информация о способах оплаты	https://saratov.esplus.ru/service/pay/ https://saratov.esplus.ru/business/clients/kak-oplatit/
9	Информация о способах передачи счета	https://saratov.esplus.ru/service/email/ https://saratov.esplus.ru/business/service/doc/
10	Вопрос-ответ	https://saratov.esplus.ru/about/faq/
11	Чат-бот	https://t.me/Esplusbot https://esplus.ru/v/
12	Обратная связь через Личный кабинет	https://lkm.esplus.ru/welcome/

	Обратная связь на сайте для бизнеса	https://saratov.esplus.ru/feedback/
13	Адреса офисов обслуживания филиала	https://saratov.esplus.ru/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/
Филиал Марий Эл и Чувашии		
1	Адрес для почтовых отправлений	428000, Российская Федерация, Чувашская республика, г. Чебоксары, ул. Карла Маркса, д. 52
2	Телефон	8-800-100-75-30 для физических лиц, 8-800-600-03-90 для юридических лиц
3	Факс	-
4	E-mail	chuvashia@esplus.ru
5	Сайт	https://chuvashia.esplus.ru/
6	Дистанционные сервисы	https://chuvashia.esplus.ru/service/
7	Информация о способах передачи показаний приборов учёта	https://chuvashia.esplus.ru/service/post/ https://chuvashia.esplus.ru/business/clients/kak-peredat-pokazaniya/
8	Информация о способах оплаты	https://chuvashia.esplus.ru/service/pay/ https://chuvashia.esplus.ru/business/clients/kak-oplatit/
9	Информация о способах передачи счета	https://chuvashia.esplus.ru/service/email/ https://chuvashia.esplus.ru/business/service/doc/
10	Вопрос-ответ	https://chuvashia.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://chuvashia.esplus.ru/feedback/
13	Адреса офисов обслуживания филиала	https://chuvashia.esplus.ru/offices/