



МОЭСК



ДЕКЛАРАЦИЯ ПРАВ КЛИЕНТА ПАО «МОЭСК»

«МОСКОВСКИХ ОКОН НЕГАСИМЫЙ СВЕТ»

ВВЕДЕНИЕ

ПАО «МОЭСК» - одна из крупнейших распределительных электросетевых компаний России. Основные виды деятельности – оказание услуг по передаче электрической энергии и технологическое присоединение потребителей к электрическим сетям на территории г. Москвы и Московской области.



46,9 тыс. км²

территория обслуживания

Более 19 млн человек

608 высоковольтных подстанций

48,4 тыс. МВА

установленная трансформаторная мощность высоковольтных подстанций

68,9 тыс. км

протяженность воздушных линий электропередачи

73,4 тыс. км

протяженность кабельных линий электропередачи

22,9 тыс. МВА

установленная трансформаторная мощность распределительных сетей

31,6 тыс.

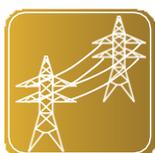
трансформаторных подстанций распределительных сетей

8 филиалов, **4** дочерних общества



1. ПРАВО НА ПОЛУЧЕНИЕ УСЛУГ

- Услуги по передаче электрической энергии
- Услуги по технологическому присоединению
- Иные услуги, предоставляемые ПАО «МОЭСК»



2. ПРАВО НА ПРИСОЕДИНЕНИЕ СОБСТВЕННЫХ ЛИНИЙ ЭЛЕКТРОПЕРЕДАЧИ К ЭЛЕКТРИЧЕСКИМ СЕТЯМ



3. ПРАВО НА НЕДИСКРИМИНАЦИОННЫЙ ДОСТУП К УСЛУГАМ ПО ТЕХНОЛОГИЧЕСКОМУ ПРИСОЕДИНЕНИЮ:

- Первичное технологическое присоединение
- Увеличение мощности ЭПУ
- Уменьшение мощности
- Переоформление мощности
- Подтверждение мощности
- Изменение точки присоединения, ранее присоединенных ЭПУ
- Присоединение объектов по производству электрической энергии
- Присоединение объектов электросетевого хозяйства



4. ПРАВО НА ДОСТУПНОСТЬ

- Вам гарантируется качественное обслуживание в любом клиентском офисе ПАО «МОЭСК», независимо от места проживания и нахождения, с прозрачными и исполнимыми правилами пользования услугами и сервисами.
- ПАО «МОЭСК» гарантирует полную информацию в доступной форме обо всех процедурах взаимодействия с компанией.



5. ПРАВО НА ИНФОРМИРОВАНИЕ

В целях оперативного взаимодействия с клиентами реализованы следующие каналы связи:

- Интернет-приемная Генерального директора на официальном сайте ПАО «МОЭСК» (<http://www.moesk.ru/>)
- Личный кабинет на информационном Портале по технологическим присоединениям (<http://lk.moesk.ru/>)
- Центры обслуживания клиентов (Перечень адресов ЦОК представлен на Портале по технологическим присоединениям ПАО «МОЭСК» (<http://utp.moesk.ru/>))

Центральный клиентский офис – Г. Москва, ул. Вавилова, д. 7Б

- Почтовое сообщение (115114, г. Москва, 2-й Павелецкий пр., д. 3, стр. 2)
- Контактный центр **8 (800) 700-40-70**
- Телефон доверия **8 (499) 951-06-49**
- e-mail: client@moesk.ru
- Информационный портал по технологическим присоединениям
- Личный прием к руководителям структурных подразделений
- Консультационный центр по вопросам технологического присоединения (Центральный клиентский офис – Г. Москва, ул. Вавилова, д. 7Б)



6. ПРАВО НА СВОЕВРЕМЕННОЕ ВЫПОЛНЕНИЕ МЕРОПРИЯТИЙ

по технологическому присоединению в соответствии с законодательством РФ. В целях минимизации временных затрат клиентов, в компании применяются инновационные технологии заочного и очного обслуживания: интерактивные информационно-справочные системы, программы обработки входящей электронной корреспонденции, системы управления электронной очередью и пр. Таким образом, наши сотрудники обеспечивают Вам право на соблюдение установленных норм:

- Времени ожидания в очереди при очном обслуживании не более 20 мин
- Среднего времени ожидания ответа оператора Контактного центра 40сек.



7. ПРАВО НА УВАЖЕНИЕ

Все без исключения имеют право на вежливое, внимательное обращение, а также на уважение достоинства, независимо от уровня образования, пола, национальности, общественного положения, религиозных убеждений.



8. ПРАВО НА ПОЛУЧЕНИЕ ЛУЧШЕГО СЕРВИСА

- Программа **«Ноль визитов»**
- Личный кабинет как инструмент управления заявками
- Интерактивный помощник на информационном портале по технологическим присоединениям ПАО «МОЭСК» (<http://utp.moesk.ru/>)
- Калькулятор стоимости технологического присоединения (<http://utp.moesk.ru/>)
- Различные варианты подачи заявки на ТП (очно, заочно, интерактивно)
- SMS и E-mail информирование о статусе рассмотрения заявки
- SMS и E-mail информирование об отключениях электроэнергии



9. ПРАВО НА ВЫРАЖЕНИЕ СВОЕГО МНЕНИЯ

Вы имеете право выражать свое 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 пункте 4, а также воспользоваться:

- «Ящиком пожеланий» во всех клиентских офисах ПАО «МОЭСК»
- Книгой отзывов и предложений во всех клиентских офисах ПАО «МОЭСК»
- Интерактивным сервисом «Личный кабинет» на информационном портале по технологическим присоединениям ПАО «МОЭСК»

Если Вы считаете, что в отношении Вас осуществляются противоправные действия, Вы имеете право обратиться в следующие инстанции:

- Телефон доверия: **8 (495) 951-06-49**
- Интернет-приемная на официальном сайте ПАО «МОЭСК» (<http://www.moesk.ru/>)
- Почтовое обращение (115114, г. Москва, 2-й Павелецкий пр., д. 3, стр. 2)
- Центральный клиентский офис ПАО «МОЭСК» (ул. Вавилова, д. 7Б)
- Контактный центр тел. **8 (800) 700-40-70**
- e-mail: client@moesk.ru



МОЭСК



10. ПРАВО НА КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

Вы можете быть уверены в защите от разглашения Ваших персональных данных в соответствии с законодательством РФ.

