



**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. км<sup>2</sup>**

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](mailto: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](mailto:client@moesk.ru)



# МОЭСК



## 10. ПРАВО НА КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

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

