

# Презентация:

## *Агентская схема по ООО «ЛистЖилСервис»*



ОРЕНБУРГ  
ЭНЕРГОСБЫТ

### **АО«ЭнергосбыТ Плюс».**

Объединенная энергосбытовая компания, активно работающая на рынке продажи комплекса жилищно-коммунальных и энергосервисных услуг. В филиальную сеть ЭнергосбыТ Плюс входят 15 региональных филиалов на территории Российской Федерации. Региональная сеть ЭнергосбыТ Плюс представлена следующими филиалами:

- Оренбургский филиал АО«ЭнергосбыТ Плюс»
- Кировский филиал АО«ЭнергосбыТ Плюс»
- Свердловский филиал АО«ЭнергосбыТ Плюс»
- Удмуртский филиал АО«ЭнергосбыТ Плюс»
- Владимирский филиал АО«ЭнергосбыТ Плюс»
- Ивановский филиал АО«ЭнергосбыТ Плюс»
- Коми филиал АО«ЭнергосбыТ Плюс»
- Марий Эл и Чувашии филиал АО«ЭнергосбыТ Плюс»
- Мордовский филиал АО«ЭнергосбыТ Плюс»
- Нижегородский филиал АО«ЭнергосбыТ Плюс»
- Пензенский филиал АО«ЭнергосбыТ Плюс»
- Пермский филиал АО«ЭнергосбыТ Плюс»
- Самарский филиал АО«ЭнергосбыТ Плюс»
- Саратовский филиал АО«ЭнергосбыТ Плюс»
- Ульяновский филиал АО«ЭнергосбыТ Плюс»

Деятельность АО«ЭнергосбыТ Плюс» направлена на обеспечение качественного и бесперебойного тепло- и электроснабжения потребителей в 16 регионах Российской Федерации, осуществление контроля над эффективностью использования энергетических ресурсов, предоставление новых сервисов и повышение уровня клиентского обслуживания, а также на развитие энергосбережения и энергоэффективности среди потребителей тепловой и электрической энергии.

В своей деятельности, направленной на повышение качества обслуживания жителей и предприятий Урала и Поволжья, АО«ЭнергосбыТ Плюс» руководствуется законодательством Российской Федерации и Уставом Общества. Свердловский, Оренбургский, Кировский и Удмуртский филиалы ЭнергосбыТ Плюс имеют статус гарантирующих поставщиков, что означает возможность гарантированного обеспечения электроэнергией любого обратившегося к нам потребителя или предприятия.

Профессионализм сотрудников АО«ЭнергосбыТ Плюс», современная структура управления, высокая степень технологической и технической оснащенности, разветвленная инфраструктура позволяют быстро и эффективно выполнять задачи любой сложности. «ЭнергосбыТ Плюс» — мы делаем жизнь светлее!

**В настоящее время Оренбургским филиалом АО «ЭнергосбыТ Плюс» заключено 139 агентских договоров (в том числе 32 договора с управляющими компаниями по услуге содержание и текущий ремонт общего имущества в МКД).**

Отделения АО «ЭнергосбыТ Плюс»





1. Наличие представителей, офисов обслуживания во всех районах области
2. Клиентская база данных (ведение лицевых счетов потребителей ЖКУ)
3. Формирование и организация доставки потребителям единого платежного документа
4. Экономия затрат на печати и доставке платежных документов
5. Снижение затрат на комиссию платежных агентов
6. Личный кабинет для потребителей (физ.лиц)
7. Личный кабинет для Принципала (ООО «ЛистЖилСервис»)
8. Регулярная отчетность для Принципалов
9. Ежедневное перечисление денежных средств Принципалам
10. Повышение платежной дисциплины Клиентов
11. Работа по истребованию дебиторской задолженности по всем видам потребителей
12. Работа с юридическими лицами
13. Консультации абонентов, истребование ДЗ силами контакт-центра
14. Предоставление данных в ГИС ЖКХ
15. Формирование отчетности для УСЗН

## Очное абонентское обслуживание



- Для организации процесса абонентского обслуживания Клиентов Оренбургский филиал АО «ЭнергосбыТ Плюс» имеет развитую и постоянно развивающуюся систему очного и заочного обслуживания (электронный личный кабинет, телефонное обслуживание через **Контакт центр**).
- Приём и консультирование Клиентов по вопросам начисления и оплаты жилищно-коммунальных услуг осуществляется квалифицированными специалистами, имеющими большой опыт в данной области.
- Для удобства Клиентов офисы обслуживания оборудованы системой электронной очереди, информационными стендами и комфортными зонами ожидания.  
**Удобство для населения при выставлении ЕПД:**
  - Один документ для оплаты нескольких услуг
  - Одна оплата
  - Развитая сеть офисов обслуживания Клиентов
  - Решение вопросов в одном окне

## **Заочное абонентское обслуживание – Личный кабинет для ФЛ**

Личный кабинет для ФЛ — это удобный сервис для работы с личным счетом онлайн.

При помощи личного кабинета Клиент может:

- Передавать показания приборов учета;
- Оплачивать счета за оказанные услуги;
- Изменять данные по личному счету;
- Анализировать расходы и следить за потреблением;
- Получить консультацию службы поддержки;
- Подписаться на электронную квитанцию.

Личный кабинет для Поставщика услуг — это удобный сервис для получения всей необходимой информации в режиме онлайн.

При помощи Личного кабинета Поставщик услуги может:

- Выгружать отчеты как по всем потребителям, так и по части, в зависимости от критерий заданного отчета.
- Загружать оплаты поступившие на расчетный счет или в кассу Поставщика услуг.
- Изменять данные по личным счетам (ФИО, адрес, состав семьи и др.)
- Видеть онлайн оплаты по потребителям и др.

**Личный кабинет** является актуальным сервисом для Принципала, в связи с необходимой работой с лицевыми счетами его клиентов в онлайн режиме.

### Начисление

- формирование сведений для просмотра о начислениях
- история начислений за указанный период
- выгрузка сформированных сведений в электронный формат

### Платежи

- формирование сведений о поступивших оплатах
- история поступивших оплат за указанный период
- выгрузка сформированных сведений в электронный формат

### Приборы учета

- формирование сведений для просмотра по приборам учета
- история передачи показаний за указанный период

### Передача показаний

- передача данных по показаниям ПУ по услугам
- массовая передача показаний ПУ по выгруженному файлу и загрузка показаний

### Отчеты

- формирование отчетов
- выгрузка сформированных отчетов (формат Excel, электронная почта)

### Обращения

- подача обращений Принципала

### Учетная запись пользователя

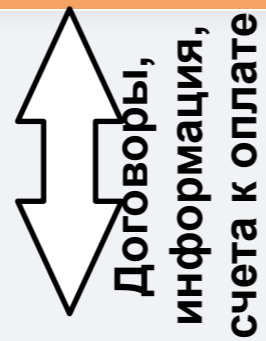
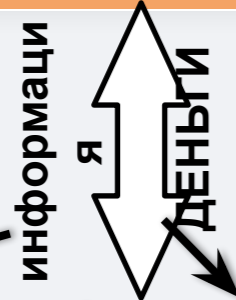
- изменение, добавление данных



# Биллинговая система АО «ЭнергосбыТ Плюс»



**ПОТРЕБИТЕЛИ**



**Отдел по сбору д/с  
(работа с должниками)**



**Отдел продаж и обслуживания  
клиентов АО «ЭнергосбыТ Плюс»**

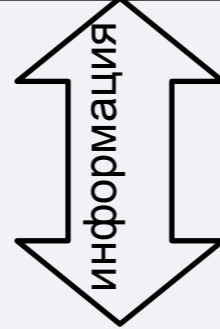
## Программный комплекс



**Блок приема и обработки платежей**



**База данных**



**Расчетный блок**

**Блок отчетов**

Документированный и недokumentированный прием любых платежей в зависимости от объема базы данных

Поддержание и обновление базы данных

- Услуги:
- Электроэнергия
  - Тепло и ГВС
  - Тех. Обслуживание
  - Холодная вода
  - Антенна
  - Вывоз мусора
  - Лифт
  - Канализация и др.

Любая группировка имеющейся в ПК информации по заранее заданным параметрам



- Потребители
- Поставщики услуг





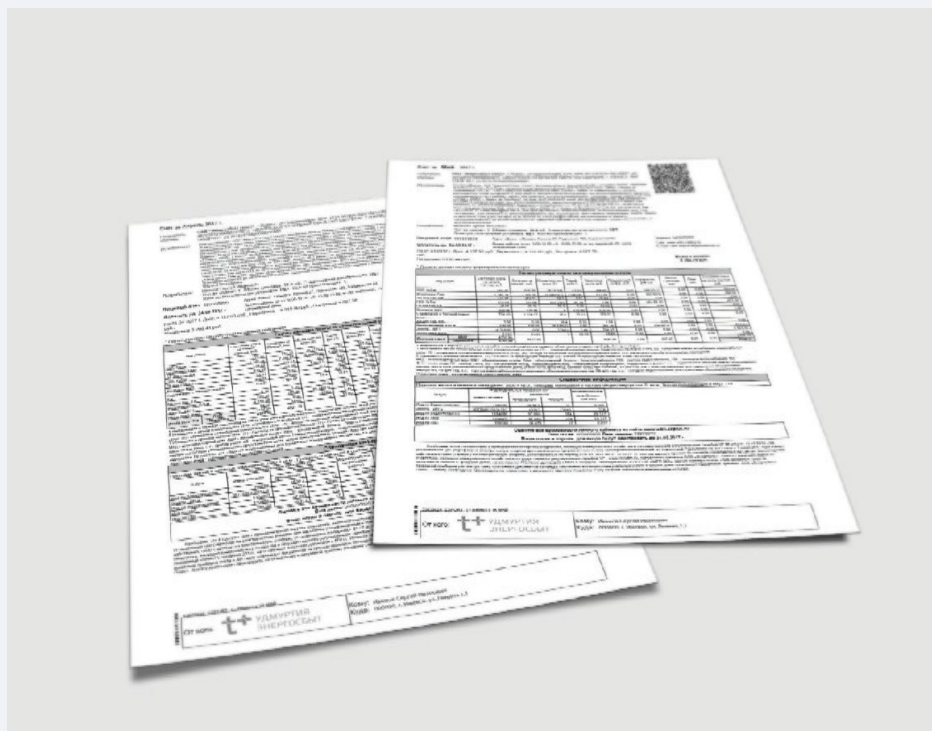
### Организация работы по сбору денежных средств происходит:

- через собственные офисы обслуживания, с удобным для потребителей территориальным расположением, оборудованных и технически оснащенных в соответствии с единым стандартом АО «ЭнергосбыТ Плюс»;
- через интернет-сервис, возможность оплаты в «Личном кабинете»;
- через всех, имеющих место на той или иной территории области, контрагентов.

### Контрагенты:



## ЕДИНЫЙ ПЛАТЁЖНЫЙ ДОКУМЕНТ



– это платежный документ, содержащий в себе консолидированную информацию по всем видам жилищно-коммунальных услуг (ЖКУ), относимых на конкретный лицевой счет, с обязательным условием отображения данных о поставщиках коммунальных услуг (исполнителях жилищных услуг).

Сведения содержащиеся в ЕПД:

- Информация о состоянии счета на начало расчетного периода;
- Размер платы, внесенной в текущем периоде за ЖКУ;
- Объем потребления ЖКУ;
- Информация о применяемом тарифе;
- Размер начисленной платы за ЖКУ;
- Данные о произведенном перерасчете;
- Сведения о размере предоставляемых субсидий и льготах;
- Сведения о начисленных пенях;
- Информация о состоянии счета на конец расчетного периода.

## Предоставление данных в ГИС ЖКХ

- В соответствии с Федеральными законами от 21.07.2014 № 209-ФЗ «О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства» (далее - Закон о ГИС ЖКХ) и от 21.07.2014 № 263-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства», настоящее время внедрена государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства (далее - ГИС ЖКХ, система).
- За не размещение информации в ГИС ЖКХ или нарушение порядка, способов и (или) сроков размещения информации либо размещение информации не в полном объеме предусмотрена административная ответственность.

ГИС ЖКХ представляет собой единый информационный ресурс ([dom.gosuslugi.ru](http://dom.gosuslugi.ru)) в сфере ЖКХ. Данная система позволит гражданам получать полную и актуальную информацию об Поставщиках услуг, о выполняемых работах по дому и оказываемых услугах, о начислениях за ЖКУ, совершать оплату по ним, направлять обращения в контролирующие органы, голосовать в электронной форме по вопросам управления домом, а органам власти принимать взвешенные управленческие решения на основе аналитической информации, содержащейся в системе, в режиме реального времени.

- 1 этап. Создание контакт-центра Оренбургского филиала в феврале 2011 г.
- 2 этап. 2014-2017 гг. – расширение функций на другие регионы.
- 3 этап. Создание группы по истребованию ДЗ в составе КЦ в 2017 г.

Стандарт мероприятий  
АО «ЭнергосбыТ Плюс» по снижению дебиторской задолженности за  
жилищно-коммунальные услуги :

## Основные мероприятия

*Оформление претензий- предупреждений*

*Оформление уведомлений об отключении  
(ограничении)*

*Оформление заявления о выдачи судебного  
приказа или искового заявления о взыскании  
суммы за потребленные жилищно-  
коммунальные услуги*

*Возбуждение исполнительного  
Производства (судебные приставы)*

## Доп. мероприятия

*Оформление соглашений о реструктуризации  
задолженности бытовых потребителей*

*Акции по предоставлению амнистии по  
оплате пени в течение 1-2 месяцев*

*Проведение розыгрыша призов среди  
добросовестных плательщиков*

*Проведение показательных судебных  
процессов с привлечением средств массовой  
информации*

*Создание комиссии при администрации по работе с  
должниками жилищно-коммунальных услуг*

Решетило Сергей Васильевич - директор Оренбургского филиала  
АО«ЭнергосбыТ Плюс»:тел:(3532)347-300

Тарновская Оксана Николаевна - руководитель  
Управления продаж дополнительных продуктов Оренбургского филиала «ЭнергосбыТ Плюс»:  
тел.: (3532) 347-227  
моб: +7 922 620-79-48  
[Oksana.Tarnovskaya@esplus.ru](mailto:Oksana.Tarnovskaya@esplus.ru)