



РАО «ЕЭС РОССИИ»

Политика РАО «ЕЭС России» в сфере взаимодействия с потребителями и первоочередные задачи региональных штабов по работе с потребителями

**Л.В. Драчевский,
Заместитель Председателя Правления
ОАО РАО «ЕЭС России»**



Процессы, влияющие на потребителей

- ▶ **завершение реорганизации Холдинга**
- ▶ **либерализация рынка электроэнергии**
- ▶ **повышение требовательности потребителей к соотношению цена/качество услуг**



«Лучшие практики» ДЗО

- ▶ **центры обслуживания клиентов, действующие по принципу одного окна или единой площадки**
- ▶ **центры обслуживания клиентов по технологическому присоединению**
- ▶ **системы биллинга, «свободная касса», конкурсы на звание «лучшего потребителя»**

Лучшие практики из международного опыта

Лучшие практики «ЕЭС России»

РАО

- ▶ Телефонные консультационные центры, единые справочные службы («горячие линии») ▶ Широко используются
- ▶ Интернет-приемная (с возможностью подачи жалобы) ▶ Отдельные примеры
- ▶ Центры обслуживания потребителей (по принципу единой площадки) ▶ Отдельные примеры
- ▶ Исследования качества обслуживания ▶ Отдельные примеры
- ▶ Консультации с потребителями (потребителей) ▶ Отдельные примеры (в части непромышленных)
- ▶ Рабочие группы по проблемам (вопросам присоединения) ▶ Отдельные пример (ФСК,МОЭСК, ФАС, «Опора России» по
- ▶ Омбудсмен (уполномоченный по потребителям) ▶ Создан Штаб по работе с защите прав
- ▶ Региональные консультационные комитеты ▶ Отдельные примеры (по вопросам развития ЭС, Пермь)
- ▶ Потребительские комитеты ▶ нет
- ▶ Независимые специализированные рейтинговые агентства ▶ нет



Развитые механизмы разрешения конфликтов – неотъемлемая часть либерализованного рынка

**► Опыт Великобритании
(Energy watch, Энергетический Омбудсман)**

Штаб ОАО РАО «ЕЭС России» по работе с потребителями

**Разрешение и предотвращение конфликтов,
контроль за работой с потребителями в ДЗО**

Выявление и распространение лучших практик

**Про-активная работа с потребителем,
в частности, содействие
росту энергоэффективности**

Интернет-приемная



РАО "ЕЭС РОССИИ"

■ english ■ карта сайта ■ обратная связь

ПОИСК

Работа с потребителями

Главная >>

- О компании
- Реформирование электроэнергетики
- Акционерам и Инвесторам
- Новости компании
- Закупки и объявления
- Сайты дочерних и зависимых обществ
- Работа с потребителями**

РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

Направить обращение

Потребитель

Фамилия*

Имя*

Отчество

Организация/юридическое лицо

Регион

Город

Почтовый адрес с указанием индекса

Задачи региональных штабов

**Анализ и координация работы с потребителями,
разрешение конфликтов,
выявление нарушений,
принятие соответствующих мер**

Обмен опытом

**Своевременное информирование
штаба ОАО РАО «ЕЭС России»,
выявление проблем
системного характера**

Первоочередные мероприятия региональных штабов

- ▶ сбор и анализ информации по работе с клиентами в ДЗО, включая порядок работы с жалобами потребителей, наличие механизмов обжалования решений, контактные данные клиентских служб и др.;
- ▶ организация «одного окна» для приема жалоб в адрес Регионального штаба и определение организации, на базе которой будет осуществляться взаимодействие с потребителями от имени Регионального штаба (по согласованию с руководителем постоянной рабочей группы ДЗО);
- ▶ утверждение регламента работы с жалобами;

Первоочередные мероприятия (продолжение)

- ▶ информирование региональных органов государственной власти и органов местного самоуправления, деловых ассоциаций, организаций по работе с потребителями и других заинтересованных сторон;
- ▶ запросы в Штаб ОАО РАО "ЕЭС России" по разъяснению наиболее сложных вопросов взаимодействия с потребителями и предложения по организации взаимодействия;
- ▶ внедрение автоматизированной системы работы с обращениями потребителей (продолжение работ в феврале-марте 2007 г.).

Координация деятельности Региональных штабов и постоянных рабочих групп руководителей энергетических компаний

- ▶ **персональный состав (утверждается по согласованию с РГ ДЗО)**
- ▶ **организационное обеспечение (на базе сетевых компаний или иное по согласованию с РГ ДЗО)**
- ▶ **взаимодействие с органами власти (в ответ на обращение РАО «ЕЭС России» назначаются уполномоченные из числа зам.губернаторов, руководителей ТЭК и др.)**
- ▶ **информационная кампания (мэры городов, деловые ассоциации, организации по защите прав потребителей)**

После завершения реорганизации Холдинга в 2008 г. Штабы по работе с потребителями продолжают свою деятельность как постоянно действующие механизмы координации и разрешения конфликтов в рамках саморегулирующихся ассоциаций