



ЕВГЕНИЙ ТАВЛЕНКО

САМЫЕ РАСПРОСТРАНЕННЫЕ ЖАЛОБЫ КЛИЕНТОВ АО «ПЕТРОЭЛЕКТРОСБЫТ» КАСАЮТСЯ ПЕРЕРАСЧЕТА ПЛАТЫ ЗА СВЕТ

ПЕРЕВЕСТИ В ЦИФРУ

С НАЧАЛА 2019 ГОДА В ГОСУДАРСТВЕННУЮ ЖИЛИЩНУЮ ИНСПЕКЦИЮ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА ПОСТУПИЛО СВЫШЕ 3 ТЫС. ЖАЛОБ НА ЗАВЫШЕНИЕ КВАРТПЛАТЫ И НЕКАЧЕСТВЕННОЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ. РУКОВОДИТЕЛИ КРУПНЕЙШИХ ГОРОДСКИХ ЭНЕРГОКОМПАНИЙ РАССКАЗАЛИ ВЪ, КАКИЕ МЕРЫ ПРИНИМАЮТ ДЛЯ СОКРАЩЕНИЯ ЧИСЛА ЖАЛОБ И ПОЧЕМУ ЦИФРОВЫЕ СЕРВИСЫ — ЛУЧШИЙ ПОМОЩНИК В ЭТОМ ДЕЛЕ. АЛЕКСЕЙ КИРИЧЕНКО

Самые распространенные жалобы клиентов АО «Петрозэлектросбыт» (ПЭС) касаются перерасчета платы за свет, рассказывает гендиректор компании Екатерина Горшкова. «Когда потребитель каждый месяц сдает показания, то у него, как правило, вопросов по расчетам нет. Но как только клиент забывает вовремя сдать показания, начинаются вопросы. К примеру, если не сдавать их три месяца, то расчет платы за свет идет по среднему показателю, если больше — по нормативу», — объясняет госпожа Горшкова. Более сложные ситуации, по словам руководителя ПЭС, возникают, когда сломался прибор учета. «Штрафов нет, если счетчик сломался: как обычно, три месяца считаем без учета по среднему показателю, дальше по нормативу. Но если зафиксировано умышленное вмешательство в работу приборов учета, то это уже квалифицируется как хищение электроэнергии», — отмечает госпожа Горшкова. По ее словам, если достоверных данных об энергопотреблении у такого клиента нет, то применяется до десяти нормативов в месяц.

С жалобами потребителей разбирается не только жилищная инспекция, но и прокуратура. В начале этого года она вынесла несколько представлений ПЭС. Первое было связано с тем, что компания нарушила срок рассмотрения обращения гражданина, другое — с некорректным начислением суммы. «Это частные случаи. Разница в начислениях клиенту была всего 200 рублей, причем наш сотрудник заметил ошибку еще до того, как абонент пожаловался», — объясняет Екатерина Горшкова.

Чтобы разъяснять порядок расчетов абонента, ПЭС ведет на сайте раздел «Часто задаваемые вопросы». «Среднестатистическому клиенту зачастую сложно изучить объемные нормативные акты, поэтому данный раздел очень востребован», — подчеркивает госпожа Горшкова. Законом предусмотрен месяц на ответы на официальные обращения клиентов ПЭС. Но сейчас специалисты компании могут проконсультировать клиента в социальных сетях в течение часа по вопросам, которые не требуют детальной проверки начислений и перерасчета стоимости электроэнергии.

БОНУСЫ ДЛЯ КЛИЕНТОВ Улучшать клиентский сервис ПЭС старается за счет кросс-маркетинговых акций. С 2016 года партнеры компании дарят подарки и скидки пользователям личного кабинета ПЭС, которые вовремя оплачивают электро-

энергию. Как поясняет госпожа Горшкова, эффект от самой первой акции три года назад помог не только собрать 10 млн долгов с 20,5 тыс. человек, но и существенно продвинуть онлайн-каналы оплаты услуг электроснабжения. Число пользователей личного кабинета ПЭС тогда увеличилось на 20%, а 10% зарегистрированных стали пользоваться этим сервисом регулярно. В среднем каждый раз выполняют все условия розыгрыша и получают призы 250–300 тыс. клиентов. Текущее количество пользователей личного кабинета бытовых потребителей электроэнергии (Санкт-Петербурга и Ленобласти) превышает 760 тыс.

Аналогичные акции для бытовых потребителей проводит АО «Петербургская сбытовая компания» (ПСК). В декабре 2018 года ПСК разыграла 50 подарочных сертификатов на отдых на одном из известных горнолыжных курортов Ленобласти. Впрочем, лучшим подарком для бизнеса является экономия времени при подключении электричества. Как рассказали в ПСК, заключение договора энергоснабжения уже давно не требует личного посещения клиентом офиса гарантирующего поставщика (ГП). С 2015 года ПСК и ПАО «Ленэнерго» реализуют совместный проект «Одно окно», суть которого одновременное заключение двух договоров — энергоснабжения и техприсоединения. Фактически весь процесс заключения договоров свелся к однократной подаче документов в сетевую компанию, которая в электронном виде передает полученные от заявителя документы на заключение договора энергоснабжения в ПСК. Далее ГП направляет заявителю подписанный со своей стороны договор, а потребителю нужно только подписать его со своей стороны и вернуть обратно. Сейчас ГП обрабатывает до 100 заявок через «Одно окно» в день.

Но в ПСК сталкиваются с тем, что потребители забывают вернуть подписанный со своей стороны договор, даже когда получают акт техприсоединения. Эта проблема приобрела масштабный характер в 2018 году: больше половины потребителей ПСК своевременно не вернули договор энергоснабжения, подписанный со своей стороны. В итоге потребление электроэнергии уже началось, а подписанный потребителем договор у ПСК отсутствует, соответственно, у сетевой компании нет информации о наличии договора энергоснабжения. Период потребления электрической энергии в отсутствие заключенного на то договора

признается бездоговорным. Кроме того, от количества электроэнергии, потребленной в рамках договоров энергоснабжения, зависит полезный отпуск и цена на электроэнергию, которая устанавливается каждый месяц.

«Несмотря на максимальное упрощение процесса заключения договора, нужно понимать, что многое зависит и от самого потребителя. ПСК передает потребителю договор на подпись вместе с информационными материалами и уведомлением о необходимости подписать договор и в обязательном порядке вернуть в сетевую организацию или ГП. Это просто вопрос внимательности со стороны клиентов. Как и в любых других договорных отношениях, стороны должны обмениваться подписанными договорами для поставки товара или оказания услуги. Договор энергоснабжения в этом случае не является исключением», — отмечает гендиректор ПСК Сергей Кропачев.

Большинство заявителей, обращающихся в «Ленэнерго» с жалобами, либо имеют опосредованное присоединение, например, через другие сети, либо испытывают сложности с получением документов, подтверждающих объем существующей мощности, у балансодержателя сетей (УК, ТСЖ в многоквартирных домах). «Эти факторы затягивают процедуру присоединения, и повлиять на это электросетевая компания не может», — отмечают в «Ленэнерго».

ИНТЕРНЕТ-СЕРВИСЫ Для того чтобы сделать процедуру техприсоединения более прозрачной и простой, «Ленэнерго» развивает интернет-сервисы. «Так, модернизирован «личный кабинет клиента» (он позволяет заявителям подключаться к электросетям «Ленэнерго» без единого визита в клиентский центр), внедрены функции электронной подписи, а также онлайн-оплаты услуг техприсоединения банковской картой через сайт компании», — перечисляют в «Ленэнерго». На базе «личного кабинета» введены в работу онлайн-приемная обращений и жалоб, а также чат со специалистами «Ленэнерго». В настоящее время ведутся работы по созданию мобильной платформы. Кроме того, у «Ленэнерго» заработала корпоративная геоинформационная система (КГИС), а также мобильное приложение для осмотров энергопринимающих устройств заявителя. В частности, внедрение КГИС позволяет сократить сроки выдачи оферты договора и технических условий, а также сроки выполнения про-

ектно-изыскательских работ за счет выбора оптимального варианта прохождения плана трассы еще на этапе подачи заявки. Благодаря нововведению срок техприсоединения может уменьшиться на 30 дней.

ООО «РКС-энерго» (гарантирующий поставщик электроэнергии Ленобласти) проводит работу по развитию клиентских сервисов, в частности, по внедрению инновационных способов приема показаний от потребителей с использованием автоматизированных систем голосового самообслуживания. Для потребителей — юридических лиц «РКС-энерго» организует встречи, в ходе которых проводит «ликбез» о тарифообразовании. «Уже более двух лет «РКС-энерго» реализует проект, в рамках которого мы прогнозируем и ежемесячно направляем нашим крупнейшим потребителям наиболее вероятные часы пиковой нагрузки на следующий месяц (с разбивкой по рабочим дням). Так как плата за мощность для наших промышленных потребителей в среднем уже достигла 30% от суммы счета, то реализация мероприятий по энергосбережению в пиковые часы при грамотном использовании данной информации дает эффект, компенсирующий негативные последствия роста цен на оптовом рынке», — отметила директор по работе с потребителями «РКС-энерго» Анна Иванова.

«Ситуация с подключением инженерных коммуникаций в городе значительно разнится в зависимости от сетей, к которым планирует присоединиться бизнес. Лидерами по клиентоориентированности и скорости подключения являются электрические сети. Личный кабинет «Ленэнерго» в плане подключения дает свои результаты: малый бизнес имеет возможность планировать и вовремя подключать свои объекты», — комментирует член «Клуба лидеров» в Санкт-Петербурге и Ленобласти и рабочей группы по энергетике при Штабе по улучшению условий ведения бизнеса Олег Дю. Однако, по словам эксперта, малый бизнес ждет не только ускорения сроков, но и более прозрачных процедур, в том числе по стоимости подключения. «Например, для понимания расчета стоимости приобретения дополнительной мощности нужно изучить 16-страничное постановление по тарифам, воспользоваться несколькими интернет-калькуляторами и все равно не иметь четкого понимания о финальной стоимости, в том числе и из-за наличия двух разных методик по расчету стоимости подключения: за единицы мощности или по расстоянию», — поясняет Олег Дю. ■