ПРОГРАММА МЕРОПРИЯТИЙ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (ПОКУПАТЕЛЕЙ) ООО «АРКТИК-ЭНЕРГО»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п.п.** | **Мероприятия** | **Срок исполнения** | **Исполнители** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| 1 | Информирование потребителей (покупателей) об изменении тарифов, изменениях требований нормативной базы, а также предоставление иной информации в соответствии с условиями договора:  -   непосредственно при контакте;  -   почтовой корреспонденцией;  -   посредством телефонной или факсимильной связи;  -   обращением через СМИ;  - на официальном сайте ООО «Арктик-энерго». | В течение 30 календарных дней с момента поступления информации от официальных источников | Служба реализации электроэнергии, юрисконсульт |
| 2 | Консультационные услуги по вопросам заключения (расторжения) договора энергоснабжения и оформлению пакета документов для его заключения:  -   непосредственно при контакте;  -   по письменному запросу. | В течение 5 рабочих дней после получения запроса потребителя | Служба реализации электроэнергии |
| 3 | Консультационные услуги по расчёту стоимости потреблённой электрической энергии:  -   непосредственно при контакте;  -   по письменному запросу. | В течение 5 рабочих дней после получения запроса потребителя | Служба реализации электроэнергии |
| 4 | Организация раздельного приёма потребителей юридических лиц (индивидуальных предпринимателей) и физических лиц при очном обслуживании, с целью сокращения времени ожидания приёма | В течение года | Служба реализации электроэнергии |