

П. 4.8. Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей.

Работа с клиентами ПАО «МОЭСК» строится на принципах, утвержденных Стандартом качества обслуживания.

Основными формами обслуживания потребителей услуг являются:

1. Очная: посредством специально оборудованных клиентских офисов, осуществляющих обслуживание потребителей по принципу местонахождения клиента;

2. Заочная: посредством телефонной связи (бесплатный телефонный номер контактного центра «Светлая линия» 8-800-700-40-70), интерактивное обслуживание посредством сети «Интернет» (портал по технологическим присоединениям ПАО «МОЭСК» www.utp.moesk.ru, [портал-тп.пф](http://portal-tpl.pf) ПАО «Россети» и порталы Мэра города Москвы, Правительства Московской Области).

2019 стал годом оптимизации и развития интерактивных сервисов ПАО «МОЭСК». Так в 2019 году были внедрены новые сервисы в интерактивном обслуживании потребителей:

– разработано мобильное приложение для потребителей на IOS и Android «Россети МР»;

– доработан сервис онлайн оплаты в соответствии с 54-ФЗ;

– выполнен редизайн Портала по технологическим присоединениям;

– внедрен сервис SMS-информирования о необходимости предоставить информацию о заключенном договоре энергоснабжения;

– внедрен сервис по передаче потребителем информации о заключенном договоре энергоснабжения «Сообщить реквизиты договора энергоснабжения»;

– усовершенствован сервис подачи Единой заявки на технологическое присоединения с портала Мэра города Москвы <https://www.mos.ru>.

– усовершенствован сервис подачи Единой заявки на технологическое присоединения с портала Правительства Московской области <https://mosreg.ru>.