

Стандарт обслуживания клиентов

ООО «Новое Информационно-технологичное Энергосбережение»

2026 год

Кто наши клиенты?

ООО «Новое Информационно-технологичное Энергосбережение» (далее – ООО «НОВИТЭН») – Гарантирующий поставщик электрической энергии в г. Липецке.

Настоящий «Стандарт обслуживания клиентов (далее – Стандарт) ООО «НОВИТЭН» является нормативным документом Гарантирующего поставщика, определяющим характеристики и правила обслуживания клиентов, включая очное, очно-заочное и заочное обслуживания.

Клиентами ООО «НОВИТЭН» являются:

- крупные клиенты с объёмом потребления в год более 4 млн. кВт*ч и максимальной мощностью 650 кВт;
- средний и мелкий бизнес региона;
- УК, ТСЖ, СНТ;
- собственники жилых и нежилых помещений.

Клиентская база ООО «НОВИТЭН» постоянно расширяется. В 2026 году клиенты Гарантирующего поставщика – это 6,5 тыс. организаций и 255 тыс. частных лиц.

К чему стремимся?

- 1 Гарантировать безопасность заочных каналов, защиту от мошенников.
- 2 Оперативно решать вопросы клиента в одно обращение и в минимальные сроки.
- 3 Создавать комфортные условия для клиента и доброжелательное отношение к нему.
- 4 Максимально и своевременно информировать клиента.
- 5 Предоставлять клиенту выбор наиболее удобного способа получения консультации по различным каналам взаимодействия (личный кабинет клиента, сайт, электронная почта, почтовая связь, контакт-центр, центр обслуживания клиентов, ЭДО).
- 6 Развивать заочные каналы для обращения за консультацией и получению первичных документов за расчётный период (личный кабинет клиента, ЭДО).
- 7 Развивать каналы оплаты без комиссии за поставленные услуги (личный кабинет клиента).

Что делаем для достижения целей?

- **Принцип защиты персональных данных.** Храним, обрабатываем и обеспечиваем сохранность персональных данных клиента согласно ФЗ РФ от 27.06.2006 №152-ФЗ «О персональных данных».
- **Территориальная доступность.** Гарантируем качественное обслуживание вне зависимости от удаленности места нахождения объекта обслуживания клиента.
- **Принцип обратной связи.** Уведомляем о принятых мерах по результатам рассмотрения обращения клиента.
- **Принцип объективности.** Строго следим за качественным обслуживанием и оперативным рассмотрением обращения клиента согласно норм Законодательства.
- **Принцип клиентоориентированности.** Повышаем качество обслуживания благодаря обучению консультантов клиентоориентированному подходу и сервисным технологиям, ориентированным на клиента.
- **Организационная доступность.** Стремимся, чтобы каждый представленный клиенту ответ, не требовал повторного обращения для уточнения.
- **Принцип информационной доступности.** Поддерживаем публичный характер полной и достоверной информации обо всех процедурах взаимодействия, чтобы она была удобна в использовании для всех категорий клиентов.
- **Принцип одного окна.** Концентрируем оказание любых услуг в одном месте по выбранному каналу обслуживания, начиная от подачи запроса до выдачи результата решения клиенту. Если решение требует дополнительного изучения, то информируем о сроках и форме представления ответа.
- **Принцип единой системы.** Все этапы обслуживания по любым каналам фиксируем в единую информационную систему, в том числе уровень удовлетворенности клиента и тему обращения, благодаря чему клиенту предоставляем полную и достоверную информацию обо всех этапах взаимодействия с Гарантирующим поставщиком.

Наши стандарты делового общения

1. Консультант всегда:

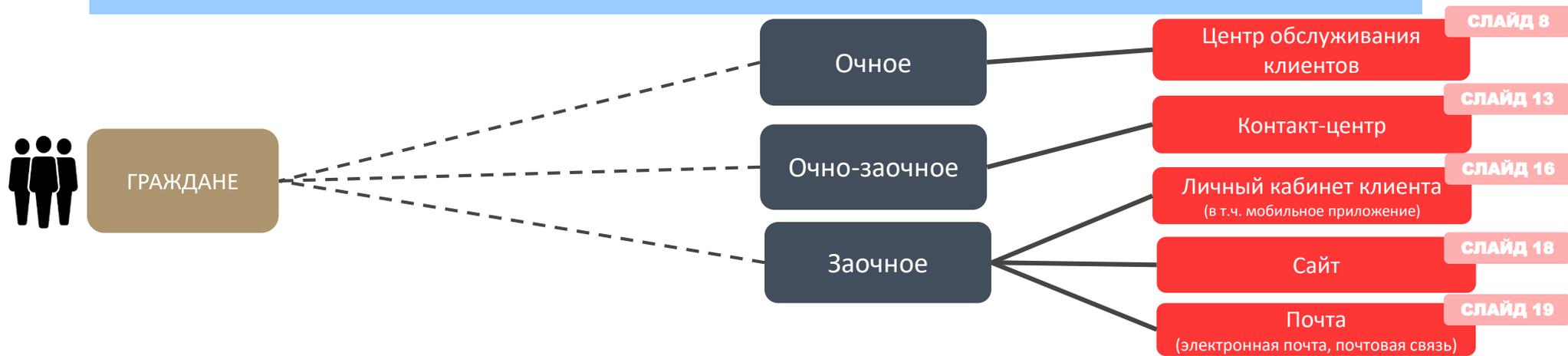
- уважителен, приветлив и внимателен к вопросу клиента, не допускает повышения голоса или грубости;
- стремится помочь каждому клиенту в рамках одного обращения;
- обращается к клиенту по имени, имени отчеству или на «Вы»;
- актуализирует информацию по договору и клиенту при каждом взаимодействии (личность, право владения персональными данными, контактные данные) и несет ответственность за их сохранение;
- действует в интересах клиента, умеет избегать конфликтной ситуации;
- поясняет информацию доступно, не употребляет специфические профессиональные термины и обороты.

2. Одежда консультанта, взаимодействующего с клиентом, всегда чистая и опрятная, в строгом корпоративном стиле. Каждый консультант носит нагрудный бейдж с указанием фамилии и имени.

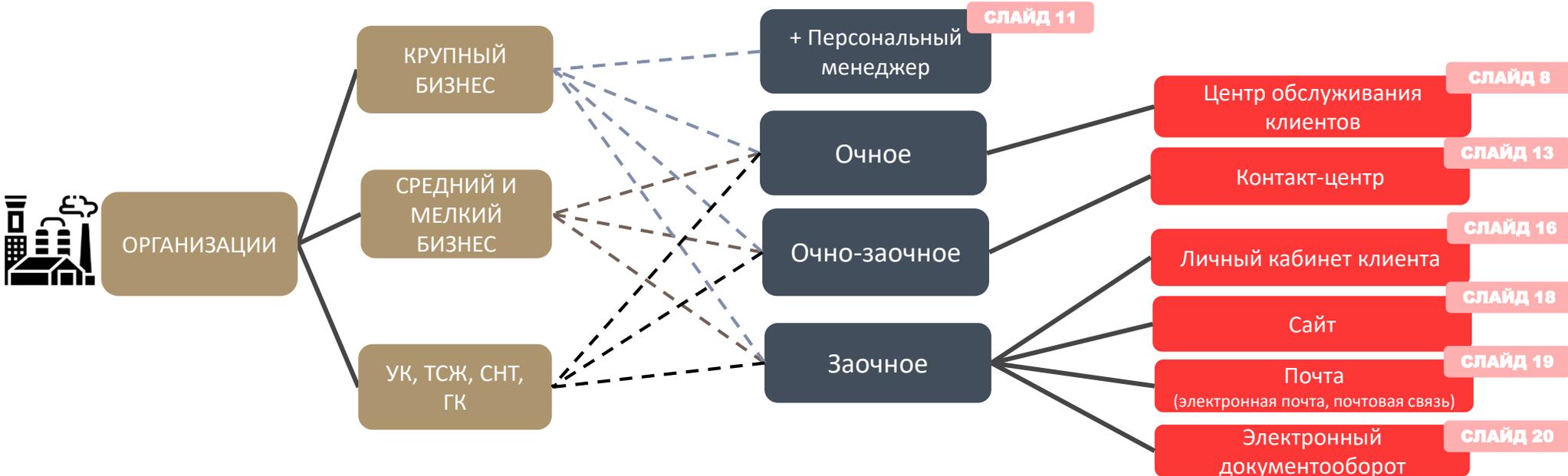
3. Если в адрес консультанта со стороны клиента направлены личностные оскорбления или нецензурные выражения, то консультант делает соответствующее предупреждение и имеет право прекратить обслуживание.

4. При выявлении фактов несоблюдения консультантом стандарта обслуживания, каждый случай подлежит проверке отделом обеспечения взаимодействия с клиентами. К консультанту, нарушившему стандарты, принимаются меры воздействия на недопущение повторной ошибки.

Каналы обслуживания клиентов

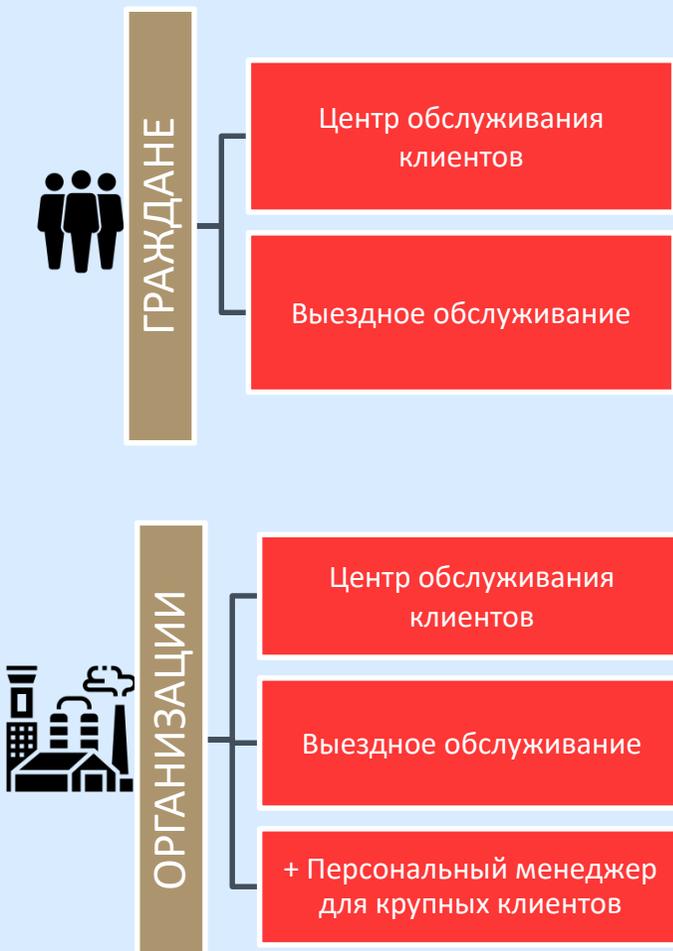


Для взаимодействия с Гарантирующим поставщиком мы предлагаем клиенту воспользоваться различными каналами коммуникации (очный, очно-заочный, заочный), предоставляя свободный выбор наиболее удобного.



Организация очного обслуживания клиентов

Очное обслуживание позволяет клиенту при помощи личного контакта с консультантом решать свои вопросы в территориальном подразделении либо принимать решение благодаря выездному обслуживанию по следующим каналам взаимодействия:





Центр обслуживания клиентов

Центр обслуживания клиентов (ЦОК) – это обособленное территориальное подразделение, предназначенное для обслуживания граждан, организаций посредством личного контакта с консультантом Гарантирующего поставщика.

Каждый ЦОК (фасад и помещение клиентского офиса) оформлен в едином корпоративном стиле и цветовой гамме. Обслуживание проходит по электронной очереди согласно талонам (при наличии электронной системы управления очередью) или в порядке живой очереди.

Для удобства граждан, организаций очное обслуживание осуществляется в 3 центрах на территории г. Липецка. Месторасположение центров выбрано с учетом максимальной доступности для большинства клиентов месте.

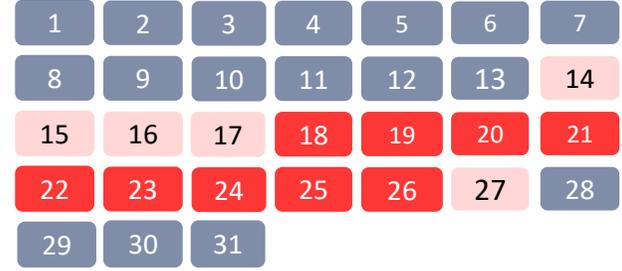
Выбирайте ближайший ЦОК для взаимодействия с Гарантирующим поставщиком!



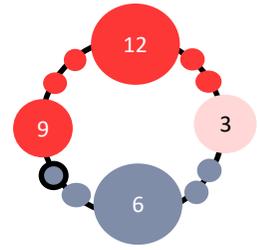
Статистика загрузки Центров обслуживания.

Для более комфортного взаимодействия с Гарантирующим поставщиком рекомендуем клиенту выбирать дату и время обращения с наименее интенсивным клиентопотоком.

Загрузка по датам для ГРАЖДАН



Загрузка по часам



Загрузка по датам для ОРГАНИЗАЦИЙ



- Минимальное количество обращений
- Большое количество обращений
- Максимальное количество обращений

В целях соблюдения действующего законодательства в сфере защиты персональных данных консультант обязан запросить документ, удостоверяющий личность.



Центр обслуживания клиентов

Тема обращения

- * Заключение / изменение / расторжение договора
- * Сверить расчёты оплаты, показания (объёмы), точки поставки, цену, оформить рассрочку по задолженности
- * Оплатить
- * Получить консультацию по установке / замене, проверке схемы подключения ПУ
- * Возобновить энергоснабжение, решить вопрос по качеству поставки

Взаимодействие клиента через ЦОК

С понедельника по воскресенье с 08.00 до 19.00 без перерыва на обед.

Режим работы



Параметры средней продолжительности очного обслуживания:

Тема обращения	ГРАЖДАНЕ		Тема обращения	ОРГАНИЗАЦИИ	
	Время ожидания	Время обслуживания		Время ожидания	Время обслуживания
Заключить / изменить/ расторгнуть договор	25 мин.	18 мин.	Заключить / изменить/ расторгнуть договор	14 мин.	11 мин.
Сверить расчёты (оплату, показания (объёмы), точки поставки, цену), оформить рассрочку по задолженности	26 мин.	14 мин.	Сверить расчёты (оплату, показания (объёмы), точки поставки, цену), оформить рассрочку по задолженности	13 мин.	9 мин.
Оплатить	8 мин.	7 мин.	Оплатить	2 мин.	5 мин.
Прочее	23 мин.	12 мин.	Прочее	15 мин.	7 мин.

Сроки ответа





Выездное обслуживание на территорию объекта клиента

Выездное обслуживание на территории клиента – это работы и услуги, выполняемые техническим персоналом Гарантирующего поставщика на территории домовладения в многоквартирном доме и на территории нежилого помещения (расположенного в многоквартирном доме).

Выездное обслуживание может происходить комиссионно с фото фиксацией, записью на камеру видеонаблюдения при наличии технической возможности, с обязательным составлением Акта проверки схемы учёта, ПУ или ОДПУ.

При выездном обслуживании технический персонал заранее согласовывает с клиентом удобные дату и время проведения работ.

Тема обращения

- * Установить /заменить ПУ
- * Проверить схему подключения ПУ / ОДПУ, показания
- * Отключить / возобновить электроснабжение

Взаимодействие с клиентом при выездном обслуживании

Режим работы



С понедельника по пятницу с 08.00 до 17.00 без перерыва на обед.

Сроки ответа



Заявки на выездное обслуживание выполняются техническим персоналом в установленные законом сроки:

- * Установить / заменить ПУ – не позднее 6 месяцев
- * Проверить схему подключения ПУ / ОДПУ, показания – не позднее 10 рабочих дней
- * Отключить / возобновить электроснабжение – в течение 2х календарных дней



Персональный менеджер

Персональный менеджер – обеспечение индивидуального подхода к клиенту, представляющему крупный бизнес, включая закрепление персонального менеджера за каждым клиентом, для создания долгосрочного взаимовыгодного сотрудничества с Гарантирующим поставщиком.

Обслуживание клиента происходит в специально выделенном центре предназначенном для крупных клиентов, а также в офисе клиента, посредством выезда персонального менеджера.

Тема обращения

- * Сверить расчёты, оплату, показания (объёмы), точки поставки, цену, оформить рассрочку по задолженности
- * Подобрать оптимальное решение заявленного вопроса и потребности
- * Оказать содействие в планировании потребления электроэнергии, оптимизации стоимости

Взаимодействие с клиентом через персонального менеджера

Режим работы



С понедельника по пятницу с 08.00 до 17.00 без перерыва на обед.

Сроки ответа



Оперативное консультирование.
Связь по выделенному каналу связи с персональным менеджером (телефон, электронная почта).

Организация очно-заочного обслуживания клиентов

Очно-заочное обслуживание позволяет клиенту без личного визита в центр очного обслуживания решать вопросы по единому телефону для всех групп клиентов.



ГРАЖДАНЕ,
ОРГАНИЗАЦИИ

Контакт-центр





Контакт-центр

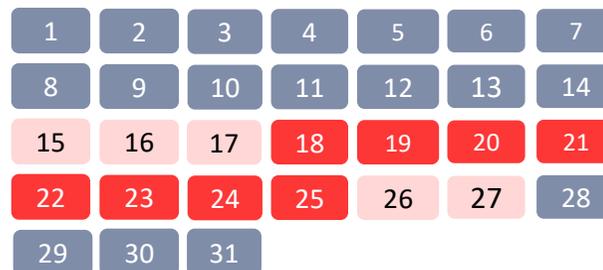
Контакт-центр – это совокупность оборудования, программного обеспечения, консультантов и процессов для поддержки граждан и организаций по бесплатному многоканальному номеру телефона Гарантирующего поставщика.

Единый контакт-центр:
8-800-220-00-09

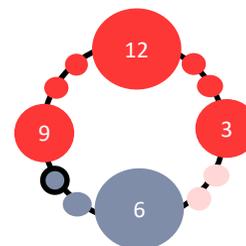
Статистика загрузки Контакт-центра.

Для более комфортного взаимодействия с Гарантирующим поставщиком рекомендуем клиенту выбирать дату и время обращения с наименее интенсивным клиентопотоком.

Загрузка по датам для ГРАЖДАН и ОРГАНИЗАЦИЙ



Загрузка по часам



- Большое количество обращений
- Максимальное количество обращений
- Минимальное количество обращений

- Все переговоры записываются, о чем идет предупреждение в начале телефонного разговора.
- Клиенту представляется выбор интересующего меню, включающее самообслуживание.
- Обслуживание ведется в порядке очередности вызова.
- В случае обращения клиента за получением информации о состоянии расчетов или иных персональных данных, то для установления связи с объектом обслуживания, необходимо назвать номер клиента и/или адрес, ФИО собственника объекта. При невыполнении вышеуказанных требований, консультант имеет право отказать клиенту в предоставлении запрашиваемой информации!
- Если поступает сложный вопрос, то консультант записывает контактные данные клиента и обязуется перезвонить клиенту в течение 1 рабочего дня – оформляет отложенное обращение. В случае, если решение вопроса требует больше времени, то консультант согласовывает с клиентом более поздний срок для предоставления ответа.



Контакт-центр

Тема обращения

Интерактивный автоответчик

- * Передать в автоматизированном сервисе показания ПУ
- * Получить информацию о новостях Гарантирующего поставщика

Входящий звонок

- * Получить консультацию о заключении / изменении / расторжении договора
- * Сверить расчёты оплаты, показания (объёмы), точки поставки, цену, задать вопрос о рассрочке
- * Подать заявку на установку / замену ПУ, проверку схемы подключения / показаний ПУ

Исходящий звонок

- * Уведомить по статусу обращения
- * Проинформировать о задолженности, об изменениях договора, о дате установки / замены ПУ
- * Пройти опрос / анкетирование

Диспетчерская служба

- * Заявить о нарушениях качества поставки эл.энергии
- * Уточнить по отключению и авариям

Режим работы



Взаимодействие с клиентом через Контакт-центр

Получить консультацию можно :

Ежедневно с 08.00 до 19.00 без перерыва на обед.

Диспетчерская служба – работает круглосуточно.

Параметры средней продолжительности очного обслуживания:

ГРАЖДАНЕ	
Время ожидания	Время обслуживания
3 мин.	5 мин.



ОРГАНИЗАЦИИ	
Время ожидания	Время обслуживания
3 мин.	5 мин.

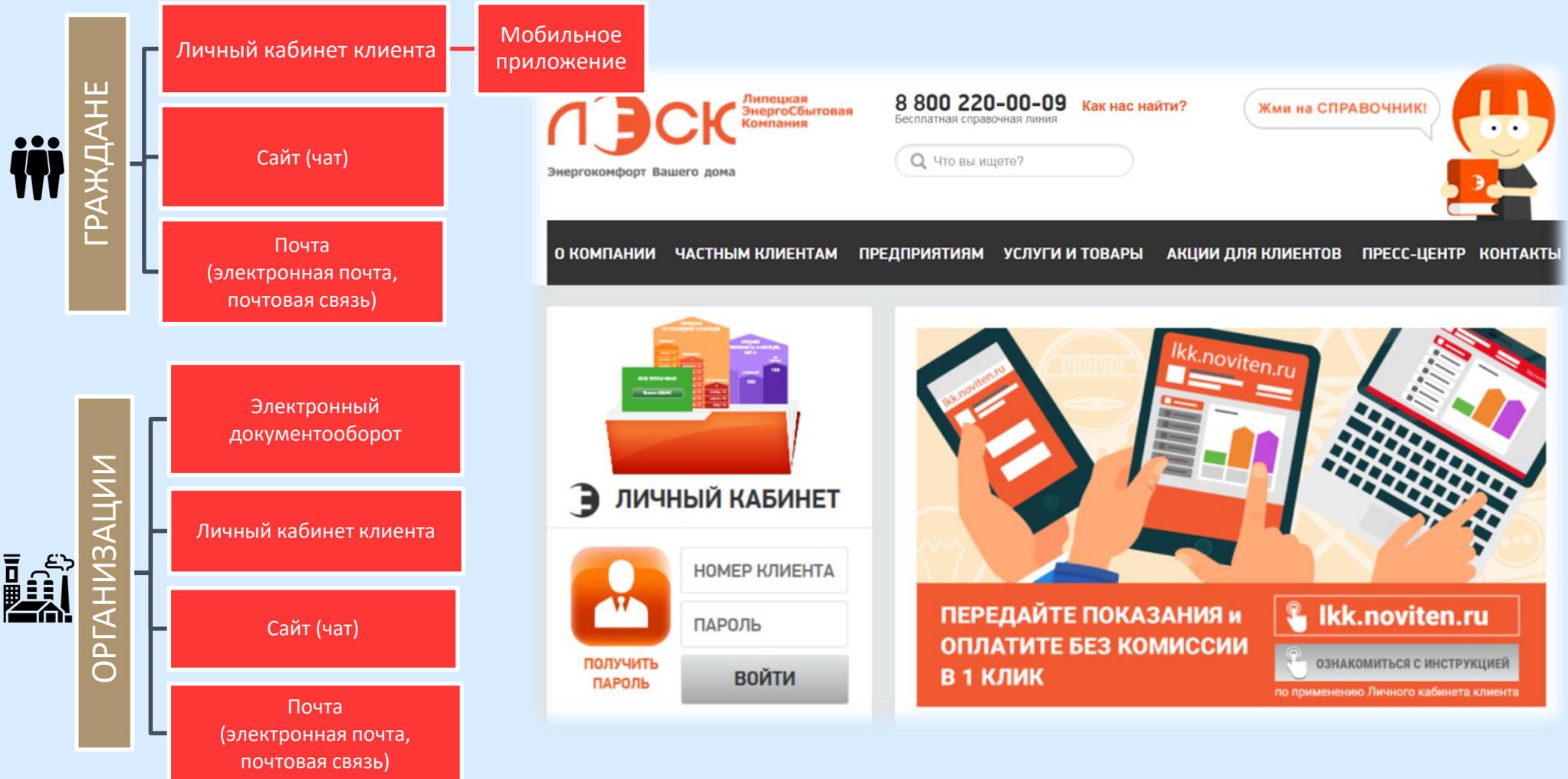


Сроки ответа



Организация заочного обслуживания клиентов

Заочное обслуживание позволяет клиенту без личного контакта с консультантом центра обслуживания клиента решить свой вопрос дистанционно по следующим каналам взаимодействия:



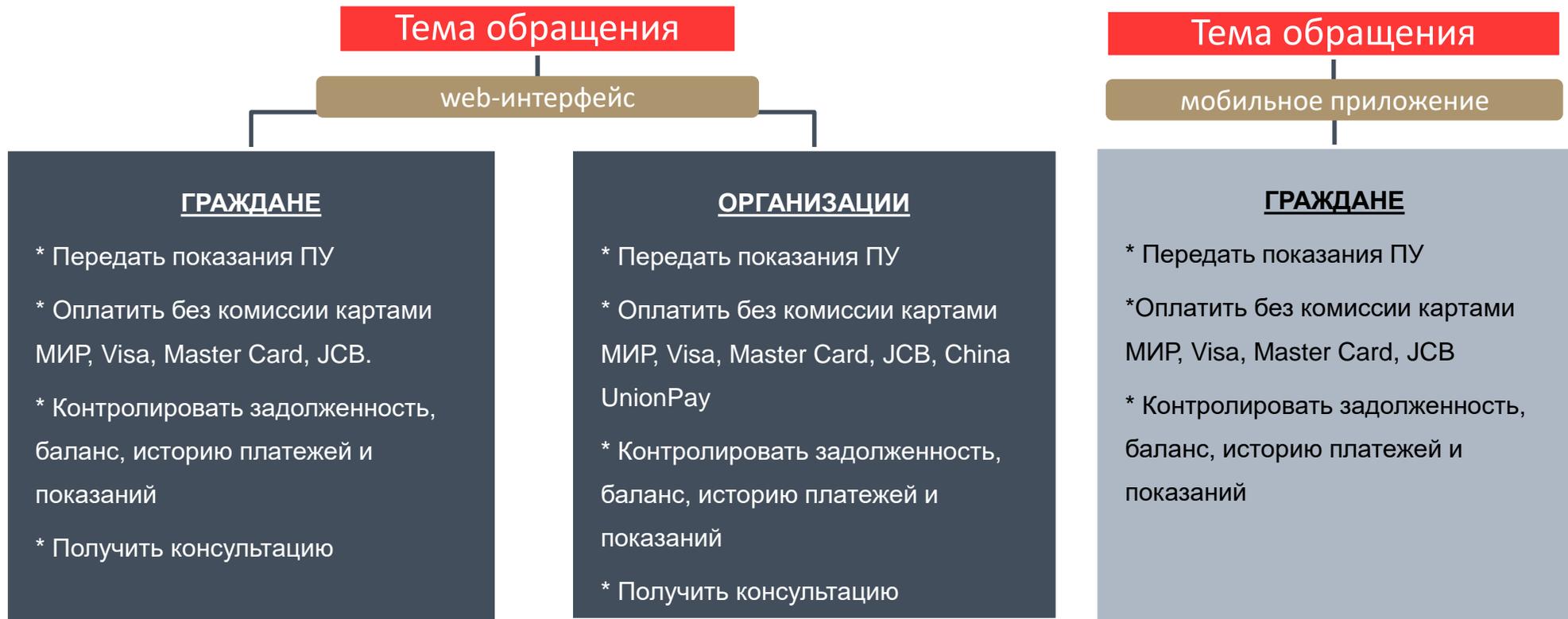
Стандарт обслуживания клиентов: заочное обслуживание



Личный кабинет клиента

Личный кабинет клиента (ЛКК) реализуется в двух вариантах:

- на базе сайта Гарантирующего поставщика через web-интерфейс, функционирует для граждан, организаций.
Личный кабинет клиента – это специальный онлайн-сервис на официальном сайте Гарантирующего поставщика www.noviten.ru, подтверждаемый наличием учётной записи, позволяющий получить доступ к персонифицированной информации посредством компьютеризованных устройств (компьютер, планшет, смартфон). Для доступа необходимо постоянное подключение к сети Интернет.
- на базе мобильного приложения, функционирует для граждан.
Мобильное приложение – это программное обеспечение, устанавливаемое на мобильное устройство (смартфон, планшет) с операционной системой iOS или Android, позволяющее получить доступ к персонифицированной информации. Приложение может работать в автономном режиме.





Личный кабинет клиента

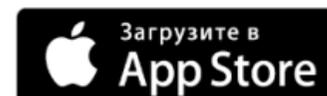
Как получить доступ к ЛКК через официальный сайт?

- 1 Зайти на официальный сайт Гарантирующего поставщика по адресу: noviten.ru и перейти в раздел «Личный кабинет клиента» (перейти по ссылке lkk.noviten.ru).
- 2 Ввести номер мобильного телефона.
- 3 Ввести «номер клиента» и придумать свой пароль, состоящий не менее чем из 6 символов.
- 4 Нажать кнопку «Зарегистрироваться».
- 5 Ваш придуманный пароль является постоянным и его необходимо записать!

Как получить доступ в ЛКК через мобильное приложение?

Воспользоваться QR-кодом (перейти по ссылке QR-кода ниже). Также можно найти мобильное приложение в магазине приложений App Store или Google Play. Ввести в строку поиска магазина приложений – «НОВИТЭН». Далее выбрать мобильное приложение «ЛЭСК личный кабинет клиента». Нажать на «Загрузить / Установить». Дождаться установки.

- 1 Ввести «номер клиента».
- 2 Ввести «номер телефона», указав свой телефон и нажать на кнопку «Получить пароль» для получения СМС с паролем. Пароль необходимо запомнить.
- 3 Ввести пароль из СМС и нажать на кнопку «Войти».
- 4 Ввести пароль из СМС и нажать на кнопку «Войти».
- 5 Ваш придуманный пароль является постоянным и его необходимо записать!



Взаимодействие с клиентом через ЛКК (в т.ч. мобильное приложение)

Режим работы



Доступно онлайн в режиме 24/7.
Для доступа в личный кабинет необходима регистрация.

Сроки ответа



Срок зачисления платежа – мгновенно и без комиссии.
Срок внесения переданных показаний – мгновенно.
Срок рассмотрения письменного обращения и оформления ответа – в течение 3х рабочих дней со дня регистрации. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен, о чем Клиент обязательно будет уведомлен.



Официальный сайт – Официальный сайт – это информационный ресурс, объединенный под одним адресом, совокупность документов и сервисов Гарантирующего поставщика в сети Интернет.

Официальный сайт ОАО «НОВИТЭН»: www.noviten.ru

- ❖ Обслуживание организаций осуществляется через рубрику «Предприятиям».
- ❖ Обслуживание граждан осуществляется через рубрику «Населению».
- ❖ Рубрика «О компании» содержит стандарты обслуживания, сведения о закупочной деятельности, раскрытие информации в соответствии со Стандартами раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии, и прочая информация о деятельности Компании.

В разделе «Контакты» работает «Интернет-приемная», где можно оставить обращение.

❖ «Предприятиям»

- Заключение договора энергоснабжения
- Способы оплаты
- Тарифы
- Расчёт нерегулируемой цены
- Качество электрической энергии
- Переходим на электронный документооборот

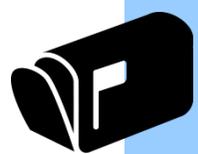
❖ «Населению»

- Заключение договора энергоснабжения
- Способы оплаты и передачи показаний электроэнергии
- Тарифы
- Установка приборов учета электроэнергии
- Качество электрической энергии
- Рассрочка

❖ «О компании»

- Стандарты обслуживания
- Раскрытие информации

Разделы доступны всем пользователям сети Интернет!



Почта (электронная почта, почтовая связь)

Почта – это письменное обращение, с предоставлением документации от граждан и организаций, которое направлено клиентом на специальный электронный ящик Гарантирующего поставщика info@noviten.ru либо почтовый адрес, либо предоставлено лично в любой центр обслуживания клиентов (главный офис: г. Липецк, пр. Победы 87А, с полным перечнем центров очного обслуживания клиентов можно ознакомиться на слайде №9) .

Все письменные обращения регистрируются. При недостаточной полноте предоставленных сведений, консультант связывается с клиентом по указанному им каналу связи, в целях уточнения информации по сути обращения.

Ответ на письменное обращение клиента готовится в печатном виде на фирменном бланке Гарантирующего поставщика и подписывается уполномоченным должностным лицом. Ответ предоставляется на адрес электронной почты / почтовый адрес, указанный в обращении.

Также допускается получение устного ответа посредством телефонного разговора.

Письменное обращение, в котором не указаны реквизиты клиента и его контактные данные, либо которое содержит нецензурные выражения не регистрируется.

Тема обращения

- * Направить заявление, копию документа / Акта и иные материалы
- * Получить информацию по договору, сверке расчётов
- * Заказать проверку схемы подключения ПУ, показаний, установку / замену ПУ
- * Заявить о нарушениях по качеству поставки энергоснабжения
- * Предложить улучшить качество обслуживания и развитие сервиса

Взаимодействие с клиентом через письменные обращения (электронная почта, почтовая связь)

Режим работы



Электронная почта: доступно в режиме 24/7.
Почтовая переписка: получение по факту поступления

Сроки ответа



Срок рассмотрения письменного обращения и оформления ответа – от 3х до 15и рабочих дней со дня регистрации в зависимости от темы.
В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен, о чем Клиент обязательно будет уведомлен.



Электронный документооборот

Электронный документооборот (ЭДО) – это система по обмену электронными документами с организациями по каналу связи оператора ЭДО, с применением электронной подписи Гарантирующего поставщика и клиента. Работа с сервисом позволяет: сократить сроки доставки документов, заверенных надлежащим образом, сократить расходы на бумагу, пересылку, решить многие вопросы дистанционно, без посещения центра очного обслуживания.

Договоры, первичные документы, переданные через ЭДО и подписанные электронно-цифровой подписью, имеют такую же юридическую силу, как и на бумажных носителях с собственноручной подписью.

Плюсы ЭДО



Безопасность. Исключается потеря документов.

Повышение исполнительской дисциплины. Отсутствие пропуска сроков оплаты и начисления пени.



Скорость. Быстрая сверка расчетов и своевременное отображение разногласий.

Формирование электронного архива. В системе зафиксированы все действия с документом. Не нужно печатать, подшивать, относить на подпись и т.п. Легкий доступ к необходимому документу за любой период, все хранится в резервных копиях.



Своевременная доставка и получение документов. Все первичные документы доступны по факту формирования.

Взаимодействие с клиентом через ЭДО

Режим работы



ЭДО доступен 24/7.

Сроки ответа



Срок доставки документов до клиента: 1 - 2 минуты.

Как подключиться к ЭДО?

1. Заключить договор с оператором ЭДО и получить от него учётные данные.
2. Подписать соглашение на электронное взаимодействие с нашей Компанией.
3. Пригласить к обмену, отправив нам электронное Приглашение.

Партнер Гарантирующего поставщика по электронному документообороту - компания «Тензор» СБИС, а также с другие операторы через настройку роуминга.

Организация обратной связи с клиентами

Под обратной связью понимается выражение клиентом его степени удовлетворённости деятельностью Гарантирующего поставщика и качеством обслуживания.

По способу выражения обратная связь подразделяется на:

- предложения;
- отзывы о деятельности Гарантирующего поставщика;
- благодарности
- жалобы

Клиент может обратиться с предложением /отзывом / благодарностью / жалобой по любому удобному каналу коммуникации (очный, очно-заочный, заочный).

Алгоритм работы по рассмотрению предложений / отзывов / благодарностей / жалоб клиентов включает в себя следующие этапы:

1

Регистрация предложения / отзыва / благодарности / жалобы.
Назначение ответственного исполнителя.

2

Сбор дополнительной информации, анализ обстоятельств.

3

Принятие мер Гарантирующим поставщиком.

4

Разработка мероприятий по недопущению повторения ситуации при необходимости.

5

Представление ответа клиенту. Для ответа используется указанный клиентом канал связи, если законодательством не предусмотрено иного.

Качество обслуживания

Гарантирующий поставщик стремится стать лучше, поэтому внимательно относится к каждому обращению клиента и принимает необходимые меры для повышения качества обслуживания.

Как проводим мониторинг удовлетворённости качеством обслуживания?

1

Соблюдаем стандарты качества обслуживания клиентов.

2

Поддерживаем обратную связь с клиентом до решения его вопроса.

3

Обеспечиваем наличие каналов на получение обратной связи с оценкой качества услуг.

4

Консолидируем и реализуем массовые предложения клиентов на улучшение качества предлагаемых услуг.

5

Поддерживаем все каналы обращений по вопросам некачественного обслуживания (клиенты недовольные качеством обслуживания могут направить обращения по любому выбранному каналу коммуникации).