

ИНТЕРАКТИВНЫЕ СЕРВИСЫ ПАО «КРАСНОЯРСКЭНЕРГОСБЫТ»

Способы передачи показаний БЕЗ ЗВОНКОВ И ВИЗИТОВ В ОФИС КОМПАНИИ:

1. В течение всего месяца, кроме первых пяти дней и последнего дня месяца (с 1 по 5 число каждого месяца производится расчет оплаты и выставление счетов):
 - ✓ через личный кабинет клиента на официальном сайте ПАО «Красноярскэнергосбыт» **krsk-sbit.ru**. Это самый удобный способ, который позволяет передавать показания без очередей и дозвонив, в любое время и из любого места, ведь войти в личный кабинет можно с мобильного устройства;
 - ✓ по электронной почте на адрес energy@es.krasnoyarsk.ru.
*Формат электронного письма: номер лицевого счета (12 знаков)*показание;*
 - ✓ SMS-сообщением на номер +7(903)767-29-39.
*Формат сообщения: номер лицевого счета (12 знаков)*показание;*
 - ✓ в платежных терминалах CityPay.
2. Только в период с 23 по 26 число месяца:
 - ✓ в платежных терминалах «ПлатеЖКа», «КАССервис»;
 - ✓ в банкоматах «Сбербанк».

Помните, что передавать показания ежемесячно – в ваших интересах!

Если показания не передаются, то первые три месяца плата начисляется по среднемесячному объему потребления, а с 4-го месяца - по нормативам потребления электрической энергии. Расчет по нормативам – очень усредненный и зачастую может сильно отличаться от реального потребления электроэнергии как в меньшую, так и в большую сторону.

Для примера: если фактическое потребление электроэнергии больше, чем вы оплачиваете по нормативам, то за несколько месяцев может накопиться значительная разница. Ваш прибор учета обязательно рано или поздно проверит контролер ПАО «Красноярскэнергосбыт» или сетевой компании, будет сделан перерасчет и доначисление. После подобных перерасчетов клиентов ждет неприятный сюрприз – огромный счет за электроэнергию, который необходимо оплатить единовременно.

Интернет-сервисы

1. Получение квитанций и уведомлений по электронной почте

Это позволит вам:

- иметь постоянный доступ к платежному документу, даже находясь за пределами региона (например, в командировке) для своевременной оплаты потребленной электроэнергии;
- свести к минимуму вероятность потери квитанции при доставке или попадания её в чужие руки;
- оперативно получать важную информацию.

Подписаться на электронную квитанцию можно в личном кабинете клиента на сайте ПАО «Красноярскэнергосбыт». Подписавшись на электронную квитанцию, вы тем самым отказываетесь от ее бумажного варианта.

Если же вы хотите, помимо квитанции, получать в электронном виде другие официальные документы (уведомление о задолженности, уведомление об истечении срока межповерочного интервала прибора учета), то необходимо будет заполнить анкету о согласии на получение информации по каналам связи. Анкету можно заполнить на любом из участков компании или распечатать с сайта krsk-sbit.ru «Частным клиентам/Это важно/Заявление», заполнить её дома и передать в ПАО «Красноярскэнергосбыт» следующим образом:

- *принести лично на участок;*
- *направить почтой по адресу: 662600, г. Минусинск, ул. Хвостанцева, д. 1А*

2. Виртуальный консультант «Машенька» на сайте компании

«Машенька» - чат-бот, который сможет проконсультировать вас по большинству распространенных вопросов. Мы непрерывно обучаем «Машеньку», анализируя все поступающие запросы, добавляя в её память всё больше и больше информации, помогая ей лучше понимать вопросы клиентов.

Диалоговое окно чат-бота доступно в любом разделе сайта и находится в правом нижнем углу экрана.

Если виртуальный консультант не сумел ответить на ваш вопрос, вы можете оставить ему свой номер телефона, который «Машенька» передаст квалифицированным консультантам для обратной связи.

3. «Виртуальная приемная»

Обращение в «Виртуальную приемную» равносильно прямому обращению в приемную компании, рассматривается в обязательном порядке и в самые сжатые сроки.

Удобство виртуальной приемной заключается в том, что вы взаимодействуете не с одним специалистом, как в случае визита в офис. Если возникают затруднения при обработке обращения через виртуальную приемную, то для подготовки ответа привлекаются компетентные специалисты вне зависимости от их географического местонахождения.

4. Мобильные приложения

Вы можете установить на свой смартфон или планшет с любой операционной системой мобильное приложение «Личный кабинет клиента». Это позволит получить доступ к личному кабинету в любой точке, где есть мобильный Интернет или Wi-Fi.

В этой программе можно узнать баланс лицевого счёта, внести плату за электричество и капитальный ремонт, оперативно передать показания приборов учёта.

Приложение является бесплатным, называется «Красноярскэнергосбыт» и скачивается в магазинах Google Play Market, Windows или AppStore.

5. Онлайн-заказ услуг по установке, поверке или замене приборов учёта.

✓ Заявку на консультацию по поверке или замене прибора учёта электроэнергии можно составить, заполнив на сайте компании форму, расположенную в разделе «Частным клиентам/Онлайн-сервисы/ Заявка на замену прибора учёта».

✓ Сайт по продаже приборов учёта schetchik.krsk-sbit.ru. Здесь можно не только оставить заявку, но и ознакомиться с популярными моделями приборов учёта, прочитать ответы на часто задаваемые вопросы, найти контакты офисов компании.

Центр приема телефонных обращений (call-центр)

Специалисты call-центра компании ответят на сложные вопросы, в том числе – индивидуальные, связанные с расчетом платы.

Телефоны call-центра: 8 (800) 700-24-57 (звонок бесплатный) или 8 (391) 257-67-07 (тарификация по стоимости звонка в г.Красноярск).

• Режим работы: понедельник-пятница, с 8:00 до 21:00.

Внимание! В пиковые дни и часы передачи показаний бывает сложно дозвониться в call-центр для передачи показаний. Call-центр предназначен, в первую очередь, для людей пожилого возраста, не владеющих интернет-технологиями. Остальным клиентам рекомендуем использовать для передачи показаний интернет-сервисы и другие интерактивные способы, в первую очередь – личный кабинет, а также электронную почту и терминалы.