



МОСЭНЕРГОСБЫТ
С НАМИ ПРИХОДИТ СВЕТ

МЭС

**Контактный центр «Мосэнергосбыт»
Инструкция по применению**



Телефоны контактного центра



КОНСУЛЬТАЦИИ ПО ВОПРОСАМ ЭНЕРГОСНАБЖЕНИЯ

+7 (499) 550-9-550

Система самообслуживания – круглосуточно.
Режим работы операторов – с 8:30 до 20:30,
без выходных дней



ПЕРЕДАЧА ПОКАЗАНИЙ ПРИБОРОВ УЧЁТА ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ

+7 (499) 550-88-99

Круглосуточно, в автоматическом режиме,
с 15-го по 26-е число каждого месяца

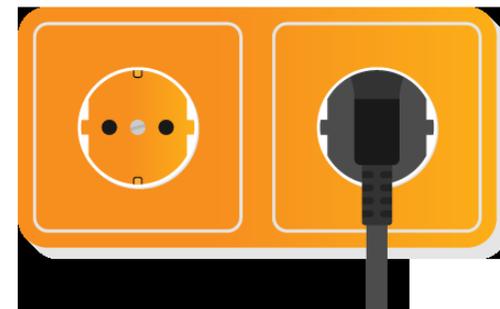


ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ АО МОСЭНЕРГОСБЫТ

- ЗАМЕНА ПРИБОРОВ УЧЕТА ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ;
- ПОВЕРКА И УСТАНОВКА ПРИБОРОВ УЧЕТА ВОДЫ;
- ЭЛЕКТРОМОНТАЖНЫЕ РАБОТЫ;
- САНТЕХНИЧЕСКИЕ РАБОТЫ;
- РЕМОНТ КВАРТИР

+7 (499) 550-33-77

Режим работы операторов – с 8:30 до 20:30,
без выходных дней





Система самообслуживания контактного центра

При звонке на номер +7 (499) 550-9-550 Вас поприветствует роботизированная система самообслуживания, которая управляется с помощью голосовых команд.

ВАЖНО:

- Внимательно слушайте инструкции системы;
- Говорите четко и с нормальной громкостью;
- Начинайте говорить только после завершения вопроса системы

	Что сделать?	Голосовая команда		Что сделать?	Голосовая команда
	УЗНАТЬ БАЛАНС	Баланс		СОЕДИНИТЬ С ОПЕРАТОРОМ	Оператор
	ПЕРЕДАТЬ ПОКАЗАНИЯ СЧЁТЧИКА	Показания		ЗАМЕНИТЬ СЧЕТЧИК	Услуги
	УЗНАТЬ ТАРИФ НА ЭЛЕКТРОЭНЕРГИЮ	Тариф		НАЙТИ БЛИЖАЙШИЙ ОФИС	Офис

Помимо этого можно сказать:
Задолженность – чтобы получить разъяснение о причинах появления задолженности;
Оплата – чтобы узнать о способах оплаты или оплатить банковской картой

Если робот Вас не понимает – можно просто промолчать, после трех неуспешных попыток понять Ваш ответ, система соединит Вас с оператором



Как передать показания электросчетчика по телефону

1   **НАБЕРИТЕ НОМЕР ТЕЛЕФОНА ДЛЯ ПЕРЕДАЧИ ПОКАЗАНИЙ +7 (499) 550-88-99**

2   **ПРОСЛУШАЙТЕ ПРИВЕТСТВИЕ И ВОПРОС РОБОТА**

3 **Для передачи показаний необходимо**

 **Подтвердить адрес или ввести Ваш номер лицевого счета**

 **Проговаривать цифры строго по одной, например: «один_пять_семь_восемь_ноль». Или ввести цифры клавишами телефонного аппарата.**

 **Соблюдать значность электросчетчика. Озвучивать цифры со счетчика до запятой.**

 **Если Ваши показания не были приняты, система предупредит Вас об этом. Вам необходимо сверить показания с электросчетчика и передать их еще раз.**

4 **После передачи показаний Вы можете узнать состояние счета**

Если мы знаем номер Вашего телефона, то мы предложим только подтвердить правильность адреса словами **ДА** или **НЕТ**

Если номер с которого Вы звоните указан как контактный по нескольким адресам, мы перечислим все адреса, когда услышите нужный – скажите **ДА**

Если Вы звоните с этого номера нам впервые, то необходимо будет назвать номер лицевого счета, после чего мы предложим сохранить номер телефона как контактный.