

Памятка о возможных способах получения информации в филиале «Владимирэнерго» через Единый контакт- центр

I. Способы получения информации о перерывах электроснабжения

В случае поступления сообщений от населения и других потребителей об отключении электроэнергии рекомендуем доводить следующие возможные способы передачи информации.

1. Единый номер Контакт-центр по вопросам электроснабжения в филиале «Владимирэнерго» ПАО «МРСК Центра и Приволжья» **8-800-220-0-220 (звонок бесплатный)**
2. С помощью чат-бота Viber.



Для начала диалога, необходимо добавить аккаунт в контакты с помощью **QR-Кода** (мессенджер Viber, вкладка «Ещё», выбрать пункт «Добавить контакт» и нажать «Сканировать QR-Код»).

3. **Самостоятельно узнать о причинах отключений и планируемых сроках восстановления электроснабжения**, отправив запрос об отсутствии электроэнергии, можно на сайте компании www.mrsk-cp.ru в разделе «Потребителям - Сообщить об отключении э/э» https://www.mrsk-cp.ru/communication/inform_about_disconnect/.

Если информация об отключении электроэнергии на момент запроса отсутствует, ответ с информацией о причинах отключений и планируемых сроках восстановления электроснабжения потребитель получит по электронной почте.

II. Рекомендации потребителю при обращении в Контакт-центр на 8-800-220-0-220

Системой call-центра предусмотрено автоинформирование абонентов по отключениям электроэнергии с перечислением районов, населенных пунктов, причин отключений и планируемого времени восстановления энергоснабжения. Прослушав сообщение, потребитель получает необходимую информацию и подтверждение того, что нарушение в энергоснабжении устраняется оперативным персоналом. Потребителю нет необходимости ожидать ответа оператора.

При обращении на горячую линию во время прослушивания голосового меню необходимо выбирать пункт меню, соответствующий тематике обращения. Благодаря корректному выбору тематики, обращение будет принято соответствующим оператором компетентным по вопросу абонента, что значительно сократит время обработки обращения, т.к. не потребуется переадресация на другого оператора.

Для приема и обработки всех входящих телефонных обращений система call-центра предусматривает создание очереди звонков. Целесообразнее один раз набрать номер, дождаться своей очереди и ответа оператора, чем перезванивать несколько раз.