



ТОО «Астанаэнергосбыт»

Паспорта оказываемых услуг «Прием показаний приборов учета тепловой и электрической энергии по телефону Контакт-Центра», «Справочная служба», «Выдача дубликатов счет-фактур и приложений к счет-фактурам», «Изменение тарифа на тепловую и электрическую энергию», «Заключение договора электроснабжения/договора на оказание услуг по снабжению тепловой энергией», «Изменение договора электроснабжения и договора на оказание услуг по снабжению тепловой энергией», «Расторжение договора электроснабжения и договора на оказание услуг по снабжению тепловой энергией».

Приложение №1
К приказу № 17-14 от 19.01.2012.

ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) ТОО «Астанаэнергосбыт» Прием показаний приборов учета тепловой и электрической энергии по телефону Контакт центра.

Потребитель: физические лица

Порядок определения стоимости услуг (процесса): плата не взимается

Условия оказания услуг (процесса): прием показаний приборов учета горячего водоснабжения и электрической энергии многоквартирного жилого фонда и горячего водоснабжения частного сектора;

Результат оказания услуг (процесса): прием показаний прибора учета для формирования объема потребления электрической энергии и горячего водоснабжения многоквартирного жилого фонда и горячего водоснабжения частного сектора;

Общий срок оказания услуги (процесса): потребители передают показания с 18 по 30(31)-е число согласно договора электроснабжения

Состав, последовательность и сроки оказания услуги (процесса):

№ п/п	Этап	Содержание/условие этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативно правовой документ
1	Прием показаний энергоснабжающей организацией	Наличие договора электроснабжения.	Прием показаний осуществляется: -лично с помощью телефонной связи; -лично посредством голосового сообщения; - лично посредством сайта - лично посредством электронной почты	Ежемесячно с 18 по 30(31)-е число, с 9.00 до 18.00 часов без перерыва и выходных	1) договора электроснабжения 2) договора на оказание услуг по снабжению тепловой энергии бытовым потребителям

Контактная информация для направления обращений: обращения направляются в Сервисные центры ТОО «Астанаэнергосбыт». Адреса и контактные телефоны СЦ размещены на сайте: «www.astanaenergosbyt.kz».