



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».

К приказу № 17-14 от 19.01.2024 г. Приложение №2

ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) ТОО «Астанаэнергосбыт» Справочная служба

Потребитель: физические лица

Порядок определения стоимости услуг (процесса): плата не взимается

Условия оказания услуг (процесса): консультация потребителей по начислениям и платежам тепловой и электрической энергии, тарифам за тепловую и электрическую энергию, принятию заявок.

Общий срок оказания услуги (процесса): ежедневно (суббота, воскресенье выходной)

Состав, последовательность и сроки оказания услуги (процесса):

№ п/п	Этап	Содержание/условие этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативно правовой документ
1	Консультация потребителей по телефону	Наличие договора электроснабжения.	Консультация осуществляется: лично с помощью телефонной связи;	Ежедневно с 9.00 до 18.00 часов (суббота, воскресенье выходной)	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».