

**Функциональные характеристики автоматизированной системы**  
**Виртуальный диалоговый офис взаимодействия с клиентами**  
**ПАО «Россети Московский регион».**

Автоматизированная система Виртуальный диалоговый офис взаимодействия с клиентами ПАО «Россети Московский регион» (виртуальный диалоговый офис) работает в формате текстового чата на web- и мобильных ресурсах ПАО «Россети Московский регион»:

- на портале по технологическим присоединениям <https://utp.rossetimr.ru>
- в личном кабинете <https://lk.rossetimr.ru>
- в мобильном приложении взаимодействия с клиентами «Россети Московский регион»

В виртуальном диалоговом офисе реализовано предоставление ответов на пользовательские запросы по следующим темам:

**1. Технологическое присоединение:**

- 1.1. Консультация о подаче заявки на первичное технологическое присоединение.
- 1.2. Консультация о стоимости первичного технологического присоединения.
- 1.3. Консультация о времени рассмотрения заявки на первичное технологическое присоединение.
- 1.4. Консультация о ходе рассмотрения поданной заявки.
- 1.5. Консультация по срокам выполнения мероприятий.
- 1.6. Консультация по изменениям процесса технологического присоединения с 01.07.2020, внесенным Постановлением Правительства РФ от 10.03.2020 № 262 "О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросам заключения договоров энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) до завершения процедуры технологического присоединения и признании утратившими силу отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации".
- 1.7. Консультация о подаче заявки на увеличение мощности.
- 1.8. Консультация о стоимости заявки на увеличение мощности.
- 1.9. Консультация о времени рассмотрения заявки на увеличение мощности.
- 1.10. Консультация о подаче заявки на временное технологическое присоединение.
- 1.11. Консультация о стоимости заявки на временное технологическое присоединение.

- 1.12. Консультация о времени рассмотрения заявки на временное технологическое присоединение.
- 1.13. Консультация о подаче заявки на корректировку технических условий.
- 1.14. Консультация о стоимости заявки на корректировку технических условий.
- 1.15. Консультация о времени рассмотрения заявки на корректировку технических условий.
- 1.16. Консультация о подаче заявки на перераспределение мощности в пользу иных лиц/ получение перераспределенной мощности.
- 1.17. Консультация о стоимости заявки на перераспределение мощности в пользу иных лиц/ получение перераспределенной мощности.
- 1.18. Консультация о времени рассмотрения заявки на перераспределение мощности в пользу иных лиц/ получение перераспределенной мощности.
- 1.19. Консультация о подаче заявки на присоединение энергопринимающих устройств сетевой организации.
- 1.20. Консультация о стоимости заявки на присоединение энергопринимающих устройств сетевой организации.
- 1.21. Консультация о времени рассмотрения заявки на присоединение энергопринимающих устройств сетевой организации.

## **2. Транспорт электроэнергии:**

- 2.1. Консультация об аварийных и плановых отключениях.
- 2.2. Консультация по заявке на установку (замену) приборов учёта электроэнергии.
- 2.3. Консультация о передаче показаний прибора учёта электроэнергии.

## **3. Услуги энергоснабжения:**

- 3.1. Консультация о способе подачи заявки на услуги энергоснабжения.
- 3.2. Консультация о стоимости услуги энергоснабжения.
- 3.3. Консультация о времени исполнения услуги энергоснабжения.
- 3.4. Консультация о ходе рассмотрения заявки.
- 3.5. Консультация о наличии услуги энергоснабжения.
- 3.6. Консультация о подаче заявки на восстановление (переоформление) документов о технологическом присоединении.
- 3.7. Консультация о стоимости заявки на восстановление (переоформление) документов о технологическом присоединении.
- 3.8. Консультация о времени рассмотрения заявки на восстановление (переоформление) документов о технологическом присоединении.

- 3.9. Консультация о подаче заявки на консолидацию.
- 3.10. Консультация о стоимости заявки на консолидацию.
- 3.11. Консультация о времени рассмотрения заявки на консолидацию.

**4. Общие вопросы:**

- 4.1. Адреса и время работы клиентских офисов.
- 4.2. Информирование о фамилиях, именах, отчествах работников ПАО «Россети Московский регион».
- 4.3. Консультация по работе в личном кабинете <https://lk.rossetimr.ru>.
- 4.4. Консультация о записи на очную консультацию.