



Министру энергетики и
жилищно-коммунального хозяйства
Тверской области
Цветкову А.И.

Общество с ограниченной ответственностью
**"ЕДИНЫЙ РАСЧЕТНЫЙ КАССОВЫЙ
ЦЕНТР" (ООО "ЕРКЦ")**

170034, г. Тверь, пр-т Победы, д.3

ОГРН 1026900509470

ИНН/КПП 6901010728/695001001

р/с 40701810863020100023 в Тверском отделении №8607

ПАО Сбербанк, к/с 30101810700000000679, БИК 042809679

тел. (4822) 41-62-44, e-mail: secretary@erkc-tv.ru

от «20» июня 2019 года № 9122

170100, г. Тверь, ул. Советская, 23

Уважаемый Александр Иванович!

По факту размещённой на сайте www.tvernews.ru народной новости от 11.06.2019 года о доставляемых ЕПД ООО «ЕРКЦ» в п.Пено Тверской области поясняем следующее.

Указанная новость содержала информацию о фактах получения одним собственником платёжных поручений за два жилых помещения при условии, что он является собственником только одного помещения. В данном случае ООО «ЕРКЦ» добросовестно и в полном объёме исполняет условия агентского договора №39-п/2019 от 30.04.2019 года с ООО «ТСАХ», согласно которому Общество осуществляет начисления платы за услуги «обращение с ТКО», формирует, печатает и доставляет платёжные документы, организует приём платежей от потребителей. В свою очередь, согласно условиям указанного договора, ООО «ТСАХ» обязуется предоставить корректную и актуальную информационную базу данных потребителей и все необходимые сведения для расчёта и начисления платы. В соответствии с полученными данными, в установленный договором срок, ООО «ЕРКЦ» произвело расчёты, печать и осуществило доставку ЕПД потребителями п.Пено и Пеновского района за май 2019 года.

С целью исправления некорректных начислений по услуге «обращение с ТКО» на территории п.Пено, а также снижения возникшего социального напряжения, ООО «ЕРКЦ» были запрошены уточнённые данные в ООО «ТСАХ», а также в администрации Пеновского района. В ответ на указанные запросы со стороны Администрацией Пеновского района были предоставлены актуальные данные по собственникам и количеству зарегистрированных (проживающих) лиц в жилых помещениях.

В настоящий момент, специалистами ООО «ЕРКЦ» проведена работа по корректировке занесённых в базу данных сведений. Подобные ситуации взяты на контроль руководства ООО «ЕРКЦ».

Относительно указанной в народной новости информации о невозможности дозвониться на «горячую линию» ООО «ЕРКЦ» поясняем. Факт массовых обращений граждан на «горячую линию» носит временный характер и связан с появлением 01.01.2019 года новой коммунальной услуги «обращение с ТКО». В пиковый период обращений граждан (первые дни месяца после получения потребителями единого платёжного документа) возможно образование очереди звонков на телефон «горячей линии».

В целях повышения производительности колл-центра в период массовых обращений, распоряжением Генерального директора ООО «ЕРКЦ» увеличено количество специалистов по обслуживанию «горячей линии» до 12 человек в период с 08-00 до 20-00 часов, при этом время ожидания ответа оператора не должно превышать десяти минут. Кроме того, при обращении на указанные номер в нерабочее время, обращение будет записано и оперативно обработано. Обращаем Ваше внимание, что данный вид связи для потребителя является бесплатным, воспользоваться которой можно без отрыва от повседневных дел, что гораздо удобнее посещения офиса обслуживания. Свои обращения потребитель также могут направить на адрес электронной почты ООО «ЕРКЦ»: hotline@erkc-tver.ru, либо воспользоваться вкладкой «Обратная связь» на официальном сайте ООО «ЕРКЦ» www.erkc-tver.ru. Кроме того, можно направить заявление по средствам почтового отправления на адрес: 170034, г. Тверь, пр-т Победы, д.3, оф.1, ООО «ЕРКЦ». По вопросам отсутствия услуги «Обращение с ТКО» (сбор, транспортировка, обработка, обезвреживание, утилизация) жители Тверской области могут обратиться на «горячую линию» ООО «ТСАХ» по телефону: 8-800-250-99-48, либо на адрес электронной почты OOOTSAH@mail.ru.

Все обращения граждан и ответы специалистов «горячей линии» ООО «ЕРКЦ» записываются и в рамках развития системы компетентного и вежливого общения с населением проводятся регулярные проверки разговоров.

В рамках постоянного мониторинга возможностей сокращения затрат ООО «ЕРКЦ» ранее уже была рассмотрена возможность передачи функций приёма обращений граждан по телефонной линии специализированной компании, предоставляющей услуги колл-центра в удаленном режиме (на условиях аутсорсинга). С учетом специфики отрасли ЖКХ, необходимостью пользования специализированным программным обеспечением при ответе на обращения (требуются защищённые каналы связи), учитывая необходимость внесения изменений в базу данных потребителей в онлайн режиме с соблюдением требований ФЗ "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ, было решено оставить «горячую линию» ООО «ЕРКЦ» в штате организации оптимизировав функционал сотрудников.

Директор ООО «ЕРКЦ»



С.М. Кольцов