

4. Качество обслуживания

п. 4.1. Количество обращений (в соответствии с Приложением № 7 к Единым стандартам)

N	Категории обращений потребителей	Формы обслуживания														
		Очная форма			Заочная форма с использованием телефонной связи			Электронная форма с использованием сети Интернет			Письменная форма с использованием почтовой связи			Прочее		
		2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	Всего обращений потребителей, в том числе:	849	627	-26	1532	1071	-30	529	551	+4	1620	2101	+30			
1.1	оказание услуг по передаче ЭЭ															
1.2	осуществление технологического присоединения	373	615	+65				359	401	+12						
1.3	коммерческий учет ЭЭ	50	10	-80	203	19	-91				5	121	+2320			
1.4	качество обслуживания															
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	426		-100	919	687	-25	170		-100	1615	1980	+23			
1.6	прочее (вызов представителя, согласование документации, предоставление информации)		2	+100	410	365	-11		150	+100						
2	Жалобы	7		-100	109	84	-23	0			5	9	+80			

2.1	оказание услуг по передаче ЭЭ, в том числе:															
2.1.1	качество услуг по передаче ЭЭ															
2.1.2	качество ЭЭ				84	84	0									
2.2	осуществление технологического присоединения															
2.3	коммерческий учет ЭЭ	7		-100	25		-100				5	9	+80			
2.4	качество обслуживания															
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства										0					
2.6	прочее															
3	Заявка на оказание услуг	842	627	-26	1423	987	-31	529	551	+4	1615	2092	+30			
3.1	по технологическому присоединению	373	615	+65				359	401	+12						
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче ЭЭ															
3.3	организация коммерческого учета ЭЭ	43	10	-77	178	19	-89					112	+100			
3.4	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	426		-100	835	603	-28	170		-100	1615	1980	+23			
3.5	прочее		2	+100	410	365	-11		150	+100						