

4.1. Количество обращений, поступивших в сетевую организацию (всего), обращений, содержащих жалобу и (или) обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в сетевую организацию, а также количество обращений, по которым были заключены договоры об оказании услуг по передаче электрической энергии, а также по которым были урегулированы жалобы в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному

Показатель	Итого по Россети Московский регион		
	2022 год	2023 год	Темп роста, %
А	7	8	9
Общее количество обращений, поступивших в ДЮ/филиал ДЮ	3218596	2969880	92,27%
I. Распределение обращений по категории обращений	3218596	2969880	92,27%
1.1. Жалоба	65728	44636	67,91%
1.2. Запрос справочной информации/консультации	2661553	2477217	93,07%
1.3. Заявка на оказание услуг	230232	187710	81,53%
1.3.1. заявка на ТП	138968	86713	62,40%
1.3.2. заявление на переоформление мощности	18849	25792	136,83%
1.3.3. заявление на перераспределение мощности	20	0	0,00%
1.3.4. заявление о восстановлении ранее выданных ТУ, актов	8405	13789	164,06%
1.3.5. заявление на изменение условий договора ТП/продление ТУ	10045	9342	93,00%
1.3.6. заявление на заключение договора оказания услуг по передаче электрической энергии	0	0	
1.3.7. заявка на дополнительные услуги	51532	51204	99,36%
1.3.8. прочее	2413	870	36,05%
1.4. Прием/выдача документов	48835	56393	115,48%
1.5. Сообщение информации	212248	203924	96,08%
из них по аварийным отключениям	1459	3155	216,24%
1.6. Прием платежей	0	0	
1.7. Отзыв потребителя о деятельности компании	0	0	
1.8. Предложение потребителя по повышению качества обслуживания	0	0	
1.9. Прочие	0	0	
II. Распределение обращений по каналам коммуникации	3218596	2969880	92,27%
2.1. очные обращения	55612	66645	119,84%
2.2. заочные обращения посредством телефонной связи	2661553	2477217	93,07%
2.3. письменные обращения через канцелярию	7688	5780	75,18%
2.4. заочные обращения в электронной форме, всего	493743	420238	85,11%
2.4.1. обращения, поступившие в электронной форме через единые ресурсы ГК "Россети" и ФГИС "ЕПГУ":	51774	38857	75,05%
Портал-ТП/МП "Россети - личный кабинет"	50895	34964	68,70%
сервисы "Светлая страна"	414	501	121,01%
ФГИС "ЕПГУ"	465	3392	729,46%
2.4.2. заявки на ТП в электронной форме	146031	90203	61,77%
2.4.2.1. заявки на ТП, поступившие в электронной форме через единые ресурсы ГК "Россети" и ФГИС "ЕПГУ":	19491	12628	65,81%
законодательства	7836	6858	87,52%
Портал-ТП/МП "Россети - личный кабинет"	19026	9443	49,63%
законодательства	7732	3692	47,75%
ФГИС "ЕПГУ"	465	3385	727,96%
законодательства	104	3166	3044,23%
2.4.3. заявки на дополнительные услуги в электронной форме	29286	23079	78,81%
2.4.3.1. заявки, поступившие в электронной форме через единые ресурсы ГК "Россети"	613	865	141,11%
2.5. Прочие	0	0	
III. Распределение обращений по причинам (по тематикам)	3218596	2969880	92,27%
3.1. Технологическое присоединение	1812280	1751313	96,64%
3.2. Передача электрической энергии	5827	6561	112,60%
3.3. Отключение электрической энергии	1245340	950683	76,34%
3.4. Техническое обслуживание электросетевых объектов	2212	12587	569,03%
3.5. Коммерческий учет электроэнергии	50338	71775	142,59%
3.6. Дополнительные услуги	59908	91355	152,49%
3.7. Качество обслуживания	9111	11051	121,29%
3.8. Контактная информация	3	24	800,00%
3.9. Энергосбытовая деятельность*	0	0	
3.10. Прочие	33577	74531	221,97%
IV. Распределение обращений по соблюдению регламентированных сроков рассмотрения	3218596	2969880	92,27%
4.1. сроки рассмотрения соблюдены	3216898	2968240	92,27%
4.2. сроки рассмотрения не соблюдены	1698	1640	96,58%
V. Распределение жалоб по тематикам, шт.	65728	44636	67,91%
5.1. Технологическое присоединение	32258	15643	48,49%
5.2. Передача электрической энергии	3054	3674	120,30%
5.3. Отключение электрической энергии (не учитываются сообщения об отключениях)	4355	6012	138,05%
5.4. Техническое обслуживание электросетевых объектов	3178	4512	141,98%
5.5. Коммерческий учет электроэнергии	20689	12697	61,37%
5.6. Дополнительные услуги	178	751	421,91%
5.7. Качество обслуживания	1314	401	30,52%
5.8. Контактная информация	11	10	90,91%
5.9. Энергосбытовая деятельность	0	0	
5.10. Прочие	691	936	135,46%