

П. 4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, обращений, содержащих жалобу, обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в отчетном периоде, в соответствии с п. 4.1. Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.

В 2019 году в ПАО «МОЭСК» общее количество обращений по всем каналам составило 1 858 943, из них очные каналы коммуникаций составляют 10% против 18% в 2018 году. Заметно возросло количество телефонных вызовов, также количество электронных заявок, что говорит об успешной реализации в Обществе программ по переводу взаимодействия с клиентом в электронный вид.

№ п/п	Наименование категории	2018
1.	Среднее время, затрачиваемое на заявку, мин.	15,7
2.	Обращений по каналам коммуникаций, шт. (всего), в т.ч.:	1 858 943
2.1.	очные обращения	189 689
2.2.	заочные обращения через call-центр	1 497 853
2.3.	письменные обращения через канцелярию	5683
2.4.	заочные обращения через интернет-приемную/личный кабинет/on-line консультации/e- mail	165 718
2.5.	прочее	0

100% жалоб, поступивших за 2019 год, были обработаны (направлен ответ потребителю услуг);

Обоснованные жалобы	отчетный период
	шт.
I. Распределение жалоб по тематикам, шт.	7128
1.1. Технологическое присоединение	1984
1.2. Передача электрической энергии	437
1.3. Отключение электрической энергии (не учитываются сообщения об отключениях)	1369
1.4. Техническое обслуживание электросетевых объектов	682
1.5. Коммерческий учет электроэнергии	332
1.6. Дополнительные услуги	384
1.7. Качество обслуживания	1419
1.8. Контактная информация	0
1.9. Энергосбытовая деятельность	0
1.10.Прочее	521