

**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 2020 году в ПАО «Россети Московский регион» общее количество обращений по всем каналам составило 2 636 075, из них очные каналы коммуникаций составляют 2% против 10% в 2019 году. Заметно возросло количество телефонных вызовов, а также количество электронных заявок, что говорит об успешной реализации в Обществе программ по переводу взаимодействия с клиентом в электронный вид.

№ п/п	Наименование категории	2020
1.	Среднее время, затрачиваемое на заявку, мин.	13
2.	Обращений по каналам коммуникаций, шт. (всего), в т.ч.:	2 636 075
2.1.	очные обращения	65 349
2.2.	заочные обращения через call-центр	2 291 255
2.3.	письменные обращения через канцелярию	7 648
2.4.	заочные обращения через интернет-приемную/личный кабинет/on-line консультации/e- mail	271 823
2.5.	прочее	0

100% жалоб, поступивших за 2020 год, были обработаны (направлен ответ потребителю услуг);

№ п/п	Распределение обоснованных жалоб по тематикам, шт.	2020
<b>I</b>	<b>Обоснованные жалобы</b>	<b>18 492</b>
1.1.	Технологическое присоединение	1 729
1.2.	Передача электрической энергии	1 135
1.3.	Отключение электрической энергии (не учитываются сообщения об отключениях)	3416
1.4.	Техническое обслуживание электросетевых объектов	1062
1.5.	Коммерческий учет электроэнергии	6433
1.6.	Дополнительные услуги	479
1.7.	Качество обслуживания	3541
1.8.	Контактная информация	2
1.9.	Энергосбытовая деятельность	313
1.10.	Прочее	382