

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
ООО «АСК» за 2025 год

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации (далее - потребители) с разбивкой по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и типу потребителей (физические или юридические лица), а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме.

ООО «АСК»	Уровень напряжения	Юридические лица			Физические лица		
		Категория надежности			Категория надежности		
		1	2	3	1	2	3
	ВН	0	21	15			
	СН1	0	10	10			
	СН2	0	428	850			
	НН	0	396	694			10879

1.2. Количество точек поставки всего и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии, с разбивкой: физические лица, юридические лица, вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирные дома, бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства, приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме.

ИТОГО ООО «АСК»				Организации				МЖД				Население и приравненные		
ВСЕГО	в т.ч. оборудовано ПУ	Автоматизация ПУ	%	ВСЕГО	в т.ч. оборудовано ПУ	Автоматизация ПУ	%	ВСЕГО	в т.ч. оборудовано ПУ	Автоматизация ПУ	%	в т.ч. оборудовано ПУ	Автоматизация ПУ	%
13303	13197	9609	72,81	1839	1733	663	38,26	585	585	219	37,44	10879	10053	92,41

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации: длина воздушных линий (далее - ВЛ) и кабельных линий (далее - КЛ) с разбивкой по уровням напряжения, количество подстанций 110 кВ, 35 кВ, 6(10) кВ в динамике относительно года, предшествующего отчетному, заполняется в произвольной форме.

П.1.3

Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации

ООО "Архангельская сетевая компания" (ООО "АСК")

(наименование территориальной сетевой организации)

Наименование показателя	Ед. измерения	Значение показателя, годы		
		(N-1) 2024	(N) 2025	Динамика изменения показателя
1	2			
Протяженность воздушных линий электропередачи в одноцепном выражении	км	464,604	488,333	
ВН (110 кВ и выше)	км	4,600	4,600	
СН1 (35-60 кВ)	км	9,220	9,220	
СН2 (1-20 кВ)	км	88,235	99,674	
НН (до 1 кВ)	км	362,549	374,840	
Протяженность кабельных линий электропередачи	км	367,000	388,897	
ВН (110 кВ и выше)	км			
СН1 (35-60 кВ)	км			
СН2 (1-20 кВ)	км	261,823	276,482	
НН (до 1 кВ)	км	105,177	112,415	
Количество подстанций	шт	339	382	
ВН (110 кВ и выше)	шт	2	2	

СН1 (35-60 кВ)	шт	5	5	
СН2 (1-20 кВ)	шт	332	375	
НН (до 1 кВ)	шт			

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации с разбивкой по уровням напряжения и по типам оборудования, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме и выражается в процентах по отношению к нормативному сроку службы объектов.

П.1.4

Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации

ООО "Архангельская сетевая компания" (ООО "АСК")

(наименование территориальной сетевой организации)

Наименование показателя	Ед. измерения	Значение показателя, годы		
		(N-1) 2024	(N) 2025	Динамика изменения показателя
1	2			
Уровень физического износа воздушных линий электропередачи				
ВН (110 кВ и выше)	%	87	87	
СН1 (35-60 кВ)	%	78	78	
СН2 (1-20 кВ)	%	86	86	
НН (до 1 кВ)	%	83	83	
Уровень физического износа кабельных линий электропередачи				
ВН (110 кВ и выше)	%			

	СН1 (35-60 кВ)	%			
	СН2 (1-20 кВ)	%	77	77	
	НН (до 1 кВ)	%	60	60	
Уровень физического износа подстанций					
	ВН (110 кВ и выше)	%	90	90	
	СН1 (35-60 кВ)	%	87	87	
	СН2 (1-20 кВ)	%	71	71	
	НН (до 1 кВ)	%			

2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в целом по сетевой организации в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		2024	2025	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIDI})	0,01494	0,00014	
1.1	ВН (110 кВ и выше)			
1.2	СН1 (35-60 кВ)			
1.3	СН2 (1-20 кВ)			
1.4	НН (до 1 кВ)			
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIFI})	0,00294	0,00015	
2.1	ВН (110 кВ и выше)			
2.2	СН1 (35-60 кВ)			
2.3	СН2 (1-20 кВ)			
2.4	НН (до 1 кВ)			

3	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) (Π_{SAIDI} , план)	4,0532	3,9924	
3.1	ВН (110 кВ и выше)			
3.2	СН1 (35-60 кВ)			
3.3	СН2 (1-20 кВ)			
3.4	НН (до 1 кВ)			
4	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) (Π_{SAIFI} , план)	0,9068	0,8932	
4.1	ВН (110 кВ и выше)			
4.2	СН1 (35-60 кВ)			
4.3	СН2 (1-20 кВ)			
4.4	НН (до 1 кВ)			
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	-	-	
5.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	-	-	

2.2. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в отчетном периоде.

N	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, Π_{SAIDI}				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, Π_{SAIFI}				Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), Π_{SAIDI} , план				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), Π_{SAIFI} , план				Показатель качества оказания услуг по передаче электрической энергии (отношение общего числа зарегистрированных случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации к максимальному у количеству потребителей, обслуживаемых такой структурной единицей сетевой организации в отчетном периоде)	Планируемые мероприятия, направленные на повышение качества оказания услуг по передаче электроэнергии, с указанием сроков
		BH	CH1	CH2	HH	BH	CH1	CH2	HH	BH	CH1	CH2	HH	BH	CH1	CH2	HH		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1.	Всего по сетевой организации			0,00014	0,00014			0,00015	0,00015			3,9924	3,9924			0,8932	0,8932	0	Замена линий электропередач на перегруженных линиях; Замена ответвлений от ВЛ 0,38 кВ к зданиям; Замена перегруженных и ввод в работу дополнительных силовых трансформаторов на эксплуатируемых подстанциях; Срок проведения мероприятий- в течение всего срока эксплуатации сетей

2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде, заполняется в произвольной форме.

Мероприятия, выполненные ООО «АСК» в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в 2025 г.

В 2025 году сетевой организацией ООО «АСК» в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии были выполнены следующие мероприятия:

1. Формирование дополнительной оперативно-выездной бригады для осуществления аварийных переключений, устранения аварийных ситуаций, снижения продолжительности прекращения подачи электроэнергии потребителям.
2. Отстройка уставок срабатывания релейной защиты и автоматики, обеспечение селективности срабатывания аппаратов защиты.
3. Проведение технического обслуживания электросетевого оборудования, регламентных работ согласно утвержденному графику.
4. Проведение текущих, капитальных ремонтов электросетевого оборудования согласно утвержденной программе ремонтов.
5. Реконструкция электросетевого оборудования, замена голых проводов ВЛ-0,4 кВ на изолированные (СИП).
6. Выделение охранных зон объектов электросетевого хозяйства.

2.4. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся качества оказания услуг по передаче электрической энергии, заполняется в произвольной форме.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии невостребованной мощности (мощности, определяемой как разность между трансформаторной мощностью центров питания и суммарной мощностью энергопринимающих устройств, непосредственно (или опосредованно) присоединенных к таким центрам питания, и энергопринимающих устройств, в отношении которых имеются заявки на технологическое присоединение) для осуществления технологического присоединения в отчетном периоде, а также о прогнозах ее увеличения с разбивкой по структурным единицам сетевой организации и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы такой организации, заполняется в произвольной форме.

Свободная для технологического подключения потребителей трансформаторная мощность по подстанциям и распределительным пунктам напряжением 35 кВ и ниже на объектах электросетевого хозяйства ООО «АСК» в 2025 г. отсутствовала.

3.2. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в отчетном периоде, заполняется в произвольной форме.

В 2025 году сетевой организацией ООО «АСК» в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению были выполнены следующие мероприятия:

1. Обеспечена возможность подачи заявки через личный кабинет заявителя на сайте сетевой организации.
2. Обеспечена бесперебойность работы сайта сетевой организации в сети «интернет». Размещение на сайте типовых форм заявок на технологическое присоединение, типовых форм договоров, постановлений регулирующих органов, определяющих размер стандартизированных ставок за технологическое присоединение.
3. Выделение отдельного номера телефонной связи по вопросам технологического присоединения.

3.3. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся предоставления услуг по технологическому присоединению, заполняется в произвольной форме.

3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям сетевой организации.

N	Показатель	Категория присоединения потребителей услуг по передаче электрической энергии в разбивке по мощности, в динамике по годам															Всего
		до 15 кВт включительно			свыше 15 кВт и до 150 кВт включительно			свыше 150 кВт и менее 670 кВт			не менее 670 кВт			объекты по производству электрической энергии			
		N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки	116	214		27	33		13	9		2	10					266
2	Число заявок на технологическое	116	214		27	33		13	9		2	10					266

	присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки																
3	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:																
3.1	по вине сетевой организации																
3.2	по вине сторонних лиц																
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	7	7		10	12		19	22		23	22					
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к	116	214		27	33		13	9		2	10					266

	электрическим сетям, штуки																
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	1109	2100		20	34		13	11		5	5					2150
7	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:																
7.1	по вине сетевой организации	-			-			-			-						-
7.2	по вине заявителя																
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	60	85		110	100		355	301		713	699					

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации (не заполняется, в случае наличия на официальном сайте сетевой организации в сети Интернет интерактивного инструмента, который позволяет автоматически рассчитывать стоимость технологического присоединения при вводе параметров, предусмотренных настоящим пунктом).

Мощность энергопринимающих устройств заявителя, кВт			15		150		250		670	
Категория надежности			I - II	III	I - II	III	I - II	III	I - II	III
Расстояние до границ земельного участка заявителя, м	Необходимость строительства подстанции	Тип линии								
300 - сельская местность/200 - городская местность	Да	КЛ	102 927,00	61 836,00	91 937,00	56 341,00	6 288 461,60	2 524 701,80	17 724 393,60	8 663 905,55
		ВЛ	102 927,00	61 836,00	91 937,00	56 341,00	5 137 807,40	2 118 207,20	14 740 317,60	6 659 117,30
	Нет	КЛ	102 927,00	61 836,00	91 937,00	56 341,00	2 214 711,60	958 451,80	4 560 233,60	2 812 795,55
		ВЛ	102 927,00	61 836,00	91 937,00	56 341,00	1 064 057,40	551 957,20	1 576 157,60	808 007,30
750	Да	КЛ	5 654 373,00	3 164 176,50	9 632 231,00	3 871 885,00	9 471 335,00	4 114 493,00	20 069 925,00	9 105 000,50
		ВЛ	1 964 646,00	4 724 250,00	8 385 015,50	3 418 755,25	8 224 119,50	3 661 363,25	17 385 721,50	7 981 819,25
	Нет	КЛ	5 221 878,00	2 621 311,50	5 307 281,00	2 493 535,00	5 397 585,00	2 548 243,00	6 905 765,00	3 253 890,50
		ВЛ	1 532 151,00	4 181 385,00	4 060 065,50	2 040 405,25	4 150 369,50	2 095 113,25	4 221 561,50	2 130 709,25
1000	Да	КЛ	7 489 214,00	3 854 293,00	11 370 679,00	4 684 283,00	11 209 783,00	4 926 891,00	22 287 369,00	10 140 749,00
		ВЛ	5 826 260,00	3 250 120,00	9 707 725,00	4 080 110,00	9 546 829,00	4 322 718,00	18 708 431,00	8 643 174,00
	Нет	КЛ	7 056 719,00	3 311 428,00	7 045 729,00	3 305 933,00	7 136 033,00	3 360 641,00	9 123 209,00	4 289 639,00
		ВЛ	5 393 765,00	2 707 255,00	5 382 775,00	2 701 760,00	5 473 079,00	2 756 468,00	5 544 271,00	2 792 064,00
1250	Да	КЛ	9 227 662,00	4 666 691,00	13 109 127,00	5 496 681,00	12 948 231,00	5 739 289,00	24 504 813,00	11 176 497,50
		ВЛ	7 148 969,50	3 911 474,75	11 030 434,50	4 741 464,75	10 869 538,50	4 984 072,75	20 031 140,50	9 304 528,75
	Нет	КЛ	8 795 167,00	4 123 826,00	8 784 177,00	4 118 331,00	8 874 481,00	4 173 039,00	11 340 653,00	5 325 387,50
		ВЛ	6 716 474,50	3 368 609,75	6 705 484,50	3 363 114,75	6 795 788,50	3 417 822,75	6 866 980,50	3 453 418,75

4. Качество обслуживания

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 осуществлении технологического присоединения и (или) 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.

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		
		N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	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:	73	61		1640	742		321	488							
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	-	-		-	-		8	-							
1.2	осуществление технологического присоединения				250	-		158	266							
1.3	коммерческий учет электрической энергии	73	61		469	120		155	186							
1.4	качество обслуживания				-	-										
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов				921	622		-	36							
1.6	прочее (указать)															
2	Жалобы	-	-		-	-		1	-							

4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

N	Офис обслуживания потребителей	Тип офиса	Адрес местонахождения	Номер телефона, адрес электронной почты	Режим работы	Предоставляемые услуги	Количество потребителей, обратившихся очно в отчетном периоде	Среднее время на обслуживание потребителя, мин.	Среднее время ожидания потребителя в очереди, мин.	Количество сторонних организаций на территории офиса обслуживания (при наличии указать названия организаций)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Центр обслуживания потребителей	ЦОП	163020 г.Архангельск ул. Советская д. 21 оф. 201	(8182) 248833 info@ask29.ru	9:00-18:00	Технологическое присоединение, передача электрической энергии, приём и обработка жалоб и обращений	61	13	0	-

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

N	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	(8182) 24-88-33
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	742
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	742
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	-
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0:30
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	3:00

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 пунктом 4.1 Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.

В 2025 году в ООО «АСК» поступило 1291 обращений потребителей услуг. В целом количество заявок на оказание услуг, поступивших в 2025 году, составило 266 шт. Все поступившие в ООО «АСК» заявки на оказание услуг составили заявки на технологическое присоединение – 266 шт. В 2025 году в ООО «АСК» жалоб потребителей услуг не поступало.

4.5. Описание дополнительных услуг, оказываемых потребителю, помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций.

В 2025 году ООО «АСК» не было принято заявок на дополнительные платные услуги, в том числе на ремонтно-эксплуатационное обслуживание электросетевого оборудования, на услуги связи, на выполнение работ «Под ключ».

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территориях других государств в соответствии с Федеральным законом от 12 января 1995 г. N 5-ФЗ "О ветеранах" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2000, N 2, ст. 161; N 19, ст. 2023; 2001, N 1, ст. 2; N 33, ст. 3427; N 53, ст. 5030; 2002, N 30, ст. 3033; N 48, ст. 4743; N 52, ст. 5132; 2003, N 19, ст. 1750; 2004, N 19, ст. 1837; N 25, ст. 2480; N 27, ст. 2711; N 35, ст. 3607; N 52, ст. 5038; 2005, N 1, ст. 25; N 19, ст. 1748; N 52, ст. 5576; 2007, N 43, ст. 5084; 2008, N 9, ст. 817; N 29, ст. 3410; N 30, ст. 3609; N 40, ст. 4501; N 52, ст. 6224; 2009, N 18, ст. 2152; N 26, ст. 3133; N 29, ст. 3623; N 30, ст. 3739; N 51, ст. 6148; N 52, ст. 6403; 2010, N 19, ст. 2287; N 27, ст. 3433; N 30, ст. 3991; N 31, ст. 4206; N 50, ст. 6609; 2011, N 45, ст. 6337; N 47, ст. 6608; 2012, N 43, ст. 5782; 2013, N 14, ст. 1654; N 19, ст. 2331; N 27, ст. 3477; N 48, ст. 6165; 2014, N 23, ст. 2930; N 26, ст. 3406; N 52, ст. 7537; 2015, N 14, ст. 2008), матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан в соответствии с Законом Российской Федерации от 15.05.1991 N 1244-1 "О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС" (Ведомости Съезда народных депутатов РСФСР и Верховного Совета РСФСР, 1991, N 21, ст. 699; Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 32, ст. 1861; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 48, ст. 4561; 1996, N 51, ст. 5680; 1997, N 47, ст. 5341; 1998, N 48, ст. 5850; 1999, N 16, ст. 1937; N 28, ст. 3460; 2000, N 33, ст. 3348; 2001, N 1, ст. 2; N 7, ст. 610; N 33, ст. 3413; 2002, N 30, ст. 3033; N 50, ст. 4929; N 53, ст. 5030; 2002, N 52, ст. 5132; 2003, N 43, ст. 4108; N 52, ст. 5038; 2004, N 18, ст. 1689; N 35, ст. 3607; 2006, N 6, ст. 637; N 30, ст. 3288; N 50, ст. 5285; 2007, N 46, ст. 5554; 2008, N 9, ст. 817; N 29, ст. 3410; N 30, ст. 3616; N 52, ст. 6224; N 52, ст. 6236; 2009, N 18, ст. 2152; N 30, ст. 3739; 2011, N 23, ст. 3270; N 29, ст. 4297; N 47, ст. 6608; N 49, ст. 7024; 2012, N 26, ст. 3446; N 53, ст. 7654; 2013, N 19, ст. 2331; N 27, ст. 3443; N 27, ст. 3446; N 27, ст. 3477; N 51, ст. 6693; 2014, N 26, ст. 3406; N 30, ст. 4217; N 40, ст. 5322; N 52, ст. 7539; 2015, N 14, ст. 2008).

При работе с потребителями применяется индивидуальный подход к решению вопросов с учетом, в том числе, принадлежности потребителей к категории социально уязвимых групп населения.

В 2025 году компания продолжила развивать дистанционные клиентские услуги. Заочное интерактивное обслуживание потребителей осуществляется с использованием официального сайта www.ask29.ru.

4.7. Темы и результаты опросов потребителей, проводимых сетевой организацией для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания, в рамках исполнения Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций.

Изучение качества обслуживания и оказываемых услуг ООО «АСК» осуществляет на основании информации, поступающей от клиентов, в том числе отраженной потребителями в заполняемых опросных листах в рамках проводимого постоянно действующего опроса потребителей по оценке качества клиентского обслуживания.

В офисе очного обслуживания потребителей услуг каждый посетитель может самостоятельно заполнить предложенную ему анкету, которая позволяет оценить такие показатели работы офиса, как скорость и качество обслуживания, доброжелательность и профессионализм персонала компании, полнота и доступность информации, представленной на сайте компании и в офисе, удобство расположения и время работы офиса. Для посетителей предусмотрена возможность изложить свои пожелания и дать предложения по организации работы офисов очного обслуживания или развития заочного обслуживания. Заполненную анкету клиент может отдать сотруднику офиса обслуживания, опустить в клиентский ящик или направить по почте.

Информация по опросным листам ежеквартально консолидируется с целью анализа и выработки предложений, направленных на дальнейшее улучшение качества обслуживания клиентов и постоянное повышение уровня удовлетворенности потребителей услуг.

В 2025 году анкеты заполнили 174 клиентов компании, из них 91% - физические лица. По вопросам

осуществления технологического присоединения обратились 83% респондентов, по вопросам качества технического обслуживания электросетевых объектов ООО «АСК» 12% респондентов, по вопросу установки приборов учета эл/энергии – 5%.

Клиенты компании высоко оценивают полноту информации, профессионализм и доброжелательность персонала, общие оценки по компании составили 4,82 баллов (по пятибалльной шкале).

Большинство респондентов отмечают высокий уровень скорости обслуживания потребителей. Итоговая оценка данного показателя в среднем по компании составила 4,8 балла (по пятибалльной шкале).

При оценке каналов связи, которыми пользуются клиенты компании, 10% респондентов наиболее удобным для себя указали личное обращение в офисы очного обслуживания потребителей, 2,5% выбрали телефонную связь, 87% респондентов выбрали обращение через интернет-ресурсы и 0,5% - почтовую связь (клиентам была предоставлена возможность выбрать более одного вида канала связи).

С официальным сайтом компании знакомы 91,5% посетителей офисов очного обслуживания, принявших участие в опросе, при этом подавляющее большинство пользователей сайта (86,3%) довольны объемом представленной на нем информации.

У 100% опрошенных не возникало конфликтов по вопросам деятельности ООО «АСК».

4.8. Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей.

ООО «АСК» проводит планомерную работу по совершенствованию взаимодействия с клиентами, по определению и выполнению требований клиентов, оптимизации производственных процессов, повышению уровня компетентности сотрудников, созданию положительного имиджа Общества у клиентов и партнеров по бизнесу. Проводится анализ поступивших жалоб и предложений, в том числе и по опросным листам с целью подготовки предупредительных мероприятий.

В 2025 году с целью повышения качества оказываемых услуг и обслуживания потребителей в Филиале были реализованы следующие мероприятия:

1. В условиях, вызванных СВО, активно продолжились развитие и доработка интерактивных сервисов взаимодействия с потребителями на сайте www.ask29.ru

4.9. Информация по обращениям потребителей.

