

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг ОАО «ИЭСК» за 2022 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:

| На 01.01.2023 г. | Юридические лица | | | | Физические лица | | | |
|------------------|------------------|------|-------|--------|-----------------|------|------|---------|
| | ВН | СН-1 | СН-2 | НН | ВН | СН-1 | СН-2 | НН |
| 1 категория | 28 | 6 | 96 | 25 | | | | |
| 2 категория | 70 | 28 | 574 | 698 | | | | 1 237 |
| 3 категория | 398 | 218 | 8 136 | 32 337 | | 1 | 243 | 568 118 |

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, бесхозные объекты электросетевого хозяйства, приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному:

| Год | Категория точки поставки | Всего точек поставки, шт. | Точек поставки без приборов учета, шт. | Точек учета с автоматическим сбором показаний, шт. |
|------|--------------------------|---------------------------|--|--|
| 2021 | Физлица | 234 838 | 6 129 | 146 513 |
| | Юрлица | 37 990 | 54 | 7 101 |
| | ОДПУ | 7 430 | 2 949 | 3 799 |
| | Бесхоз | 2 174 | 296 | 1 035 |
| 2022 | Физлица | 239422 | 3559 | 154994 |
| | Юрлица | 36761 | 35 | 8662 |
| | ОДПУ | 7424 | 5318 | 1437 |
| | Бесхоз | 1 445 | 180 | 508 |

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:

| Воздушные ЛЭП | Протяженность, км | |
|---------------|-------------------|--------|
| | 2021 | 2022 |
| 500 кВ | 3 181 | 3 181 |
| 220 кВ | 2 948 | 2 954 |
| 110 кВ | 3 779 | 3 782 |
| 35 кВ | 3 495 | 3 502 |
| 20 кВ | 45 | 45 |
| 10 кВ | 12 640 | 12 708 |
| 6 кВ | 581 | 576 |
| 0,4 кВ | 11 222 | 11 442 |

| | | |
|----------------------|--------------------|---------------|
| Итого | 37 892 | 38 190 |
| Кабельные ЛЭП | | |
| 110 кВ | 7 | 7 |
| 35 кВ | 50 | 50 |
| 10 кВ | 935 | 949 |
| 6 кВ | 1 147 | 1 183 |
| 0,4 кВ | 1 386 | 1 412 |
| Итого | 3 525 | 3 601 |
| Итого ЛЭП | 41 417 | 41 791 |
| Подстанции | Кол-во, шт. | |
| | 2021 | 2022 |
| 500 кВ | 8 | 8 |
| 220 кВ | 33 | 33 |
| 110 кВ | 138 | 140 |
| 35 кВ | 235 | 251 |
| 20 кВ | 10 | 10 |
| 6-10 кВ | 11 025 | 11320 |
| Итого | 11 449 | 11672 |

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:

| | 2021 | 2022 | Динамика |
|--|-------------|-------------|-----------------|
| Износ объектов электросетевого хозяйства, % | 73,0 | 72,5 | 0,5 |
| Износ сетей, % | 71,0 | 70,5 | 0,5 |

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.

| № | Показатель | Динамика изменения показателя | | |
|-----|--|-------------------------------|----------------------|------|
| | | N-1 (2021) | N (текущий год 2022) | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Показатель средней продолжительность прекращений передачи электрической энергии (Psaidd) | | | |
| 1.1 | ВН (110кВ и выше) | 0,6036 | 0,1461 | -76% |
| 1.2 | СН1 (35-60кВ) | 0,1460 | 0,0289 | -80% |
| 1.3 | СН2 (1-20кВ) | 0,6108 | 0,9129 | 49% |
| 1.4 | НН (до 1кВ) | 0,0940 | 0,0216 | -77% |
| 2 | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Psaifi) | | | |
| 2.1 | ВН (110кВ и выше) | 0,3024 | 0,0724 | -76% |
| 2.2 | СН1 (35-60кВ) | 0,0525 | 0,0267 | -49% |
| 2.3 | СН2 (1-20кВ) | 0,2582 | 0,3735 | 45% |
| 2.4 | НН (до 1кВ) | 0,0418 | 0,0123 | -71% |

| | | | | |
|-----|---|---------|---------|------|
| 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) (Psaiddi план) | | | |
| 3.1 | ВН (110кВ и выше) | 0,6558 | 0,2998 | -54% |
| 3.2 | СН1 (35-60кВ) | 2,3970 | 1,4430 | -40% |
| 3.3 | СН2 (1-20кВ) | 19,5490 | 19,6302 | 0% |
| 3.4 | НН (до 1кВ) | 1,0507 | 1,0574 | 1% |
| 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) (Psaifii план) | | | |
| 4.1 | ВН (110кВ и выше) | 0,2777 | 0,1720 | -38% |
| 4.2 | СН1 (35-60кВ) | 0,6585 | 0,4398 | -33% |
| 4.3 | СН2 (1-20кВ) | 7,7703 | 6,8602 | -12% |
| 4.4 | НН (до 1кВ) | 0,3572 | 0,3917 | 10% |
| 5 | Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, шт. | | | 0 |
| 5.1 | В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, шт. | | | 0 |

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

| № | Структурная единица сетевой организации | Показатель средней продолжительность прекращения передачи электрической энергии, Psaidd | | | | Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, Psaifi | | | | Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), Psaidd план | | | | Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), Psaifi план | | | | Показатель качества оказания услуг по передаче электрической энергии (отношение общего числа зарегистрированных случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации к максимальному 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 |
|---|---|---|--------|--------|--------|---|--------|--------|--------|---|--------|---------|--------|---|--------|--------|--------|--|---|
| | | ВН | СН1 | СН2 | НН | ВН | СН1 | СН2 | НН | ВН | СН1 | СН2 | НН | ВН | СН1 | СН2 | НН | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 1 | СЭС | 0,0000 | 0,0000 | 0,0170 | 0,0020 | 0,0000 | 0,0000 | 0,0028 | 0,0001 | 0,1613 | 0,6270 | 0,8027 | 0,3614 | 0,1358 | 0,1833 | 0,3279 | 0,1418 | 0,0000 | 0,0000 |
| 2 | ЗЭС | 0,0006 | 0,0176 | 0,0256 | 0,0000 | 0,0059 | 0,0097 | 0,0083 | 0,0000 | 0,0001 | 0,1213 | 1,9632 | 0,0932 | 0,0035 | 0,0995 | 1,0843 | 0,0399 | 0,0000 | 0,0000 |
| 3 | ЦЭС | 0,0000 | 0,0000 | 0,0000 | 0,0000 | 0,0000 | 0,0000 | 0,0000 | 0,0000 | 0,0000 | 0,1649 | 2,7220 | 0,2247 | 0,0000 | 0,0408 | 0,8908 | 0,0744 | 0,0000 | 0,0000 |
| 4 | ЮЭС | 0,0241 | 0,0113 | 0,7314 | 0,0196 | 0,0330 | 0,0170 | 0,3197 | 0,0122 | 0,0058 | 0,0019 | 4,3850 | 0,2846 | 0,0022 | 0,0021 | 2,1002 | 0,1088 | 0,0000 | 0,0000 |
| 5 | ВЭС | 0,1213 | 0,0000 | 0,1388 | 0,0000 | 0,0336 | 0,0000 | 0,0427 | 0,0000 | 0,1326 | 0,5280 | 9,7572 | 0,0934 | 0,0305 | 0,1141 | 2,4570 | 0,0268 | 0,0000 | 0,0000 |
| 6 | ИЭСК | 0,1461 | 0,0289 | 0,9129 | 0,0216 | 0,0724 | 0,0267 | 0,3735 | 0,0123 | 0,2998 | 1,4430 | 19,6302 | 1,0574 | 0,1720 | 0,4398 | 6,8602 | 0,3917 | 0,0000 | 0,0000 |

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

В 2022 году по инвестиционной программе реализовано на 20,16% мероприятий меньше (по сравнению с 2021 годом), направленных на обеспечение надежности и на 59,92% мероприятий меньше, направленных на повышение качества электрической энергии:

| № | Статья инвестиционной программы ОАО «ИЭСК» | 2021 факт, тыс. руб. | 2022 факт, тыс. руб. | Динамика изменения, % |
|---|---|----------------------|----------------------|-----------------------|
| 1 | Программа обеспечения надежности | 2 655 973 | 2 120 519 | -20,16% |
| 2 | Программа повышения качества электрической энергии и снижения потерь электроэнергии | 161 201 | 64 608 | -59,92% |

В 2022 году проведены ремонты на 2 260 ПС 6-500 кВ, выполнен ремонт на 3 219 ЛЭП 500-0,4 кВ в т.ч. отремонтировано 1021,4 км ЛЭП 500-110 кВ, капитальный ремонт 4-х трансформаторов 110 кВ и выше мощностью 647,5 МВА и 2 УКРМ мощностью 100 МВар, 19 центральных тепловых пунктов и бойлерных:

| № | Показатель | 2021 | 2022 | Динамика изменения, % |
|---|--|---------|---------|-----------------------|
| 1 | Ремонт ЛЭП 0,4-500 кВ, км | 3 464 | 3 219 | -7,1% |
| 2 | Ремонт ПС 6-500 кВ, шт. | 2 525 | 2 260 | -10,4% |
| 3 | Затраты на ремонтную компанию, тыс. руб. | 567 066 | 625 500 | +10,2% |

Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии неостребованной 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 заключенные договоры 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 - Информация о наличии неостребованной мощности в ОАО «ИЭСК» отсутствует.

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

В 2022 году в ОАО «ИЭСК» проводилась работа по проекту «Модельное предприятие ОАО «ИЭСК» с целью оптимизации процессов технологического присоединения. Оптимизированы процессы приема заявок от заявителей посредством сети Интернет.

В рамках исполнения требований законодательства проводилась работа по модернизации функции «Личный кабинет». Согласно действующего законодательства с 01.07.2020 для физических лиц в целях технологического присоединения объектов, максимальная

мощность которых составляет до 15 кВт включительно, которые используются для бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и электроснабжение которых предусматривается по одному источнику и юридических лиц или индивидуальных предпринимателей в целях технологического присоединения объектов по второй или третьей категории надежности, максимальная мощность которых составляет до 150 кВт включительно. В течение 2022 года велась работа по организации взаимодействия с указанными категориями заявителей только через Личный кабинет потребителя.

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

В целях обеспечения соблюдения исполнительской дисциплины ОАО «ИЭСК» продолжило проведение работы по оповещению заявителей о наличии задолженности по договору ТП, а также об истечении срока выполнения мероприятий по договору ТП (в случае, если от заявителя не поступило уведомление о выполнении ТУ, либо уведомление о продлении договора).

3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям сетевой организации изложены **в приложении №3.**

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации.

В 2022 году расчет платы за технологическое присоединение производился в соответствии с методическими указаниями по определению размера платы за технологическое присоединение к электрическим сетям, утвержденными:

- приказом Федеральной антимонопольной службы 1135/17 от 29.08.2017 на основании Приказов службы по тарифам ИО от 19.03.2014 №70-спр и от 27.12.2021 г. №446-спр об утверждении стандартизированных тарифных ставок, ставок за единицу максимальной мощности, формул платы за технологическое присоединение к электрическим сетям ТСО Иркутской области на 2022 год и приказов службы по тарифам ИО от 15.03.2022 г. №79-31-спр, от 20.04.2022 г. №79-42-спр, от 20.04.2022 г. №79-43-спр, от 04.05.2022 г. №79-48-спр, от 11.05.2022 г. №79-50-спр, от 01.06.2022 г. №79-66-спр, от 01.07.2022 г. №79-96-спр, от 19.07.2022 г. №79-126-спр, от 10.08.2022 г. №79-159-спр, от 24.10.2022 г. №79-284-спр, от 17.11.2022 г. №79-344-спр о внесении изменений в приказ службы по тарифам ИО от 27.12.2021 г. №446-спр.
- приказом Федеральной антимонопольной службы 490/22 от 30.06.2022 на основании Приказов службы по тарифам ИО от 19.07.2022 79-127-спр и от 29.11.2022 г. №674-спр об утверждении стандартизированных тарифных ставок, формул платы за технологическое присоединение к электрическим сетям ТСО Иркутской области на 2023 год (введен в действие с 01.12.2022, отменив действие приказов, утверждающих ставки на 2022 год, таким образом, расчет платы в декабре 2022 осуществлялся на основании Приказа службы по тарифам ИО от 29.11.2022 г. №674-спр).

На официальном сайте ОАО «ИЭСК» на «Портале технологического присоединения» реализована возможность расчета стоимости технологического присоединения «Калькулятор платы за ТП».

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 в **приложении №1 (таблица 5).**

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей приведена в **приложении №5.**

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи (по вопросу технологического присоединения).

| N | Наименование | Единица измерения | |
|-----|--|-------------------|-----------------|
| 1 | Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: | | |
| | Номера телефонов по вопросам ТП: | номер телефона | 8(3952)797-101 |
| | Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов: | номер телефона | 8-800-100-9-777 |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | единицы | 250 |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | единицы | 250 |
| 2.2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню | единицы | 0 |
| 3 | Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | 3 |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | 5 |

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.

Всего обращений – **620 623**. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений – коммерческий учет электрической энергии – **314 485**;

Всего обращений, содержащих жалобу – **2 960**. Наибольшее число жалоб в категории «осуществление технологического присоединения» - **1 275**.

Обращений, содержащих заявку на оказание услуг – **35 761**. Наибольшее число заявок в категории «заявка на оказание услуг по технологическому присоединению» - **28 273**.

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

В ОАО «ИЭСК» оказываются следующие дополнительные услуги:

1. Допуск в эксплуатацию приборов учета электрической энергии;
2. Организация учета электрической энергии (установка/замена, ремонт приборов учета, установка комплекса АИИС КУЭ);
3. Проверка, в том числе снятие показаний, прибора учета перед его демонтажем для ремонта, поверки или замены;
4. Согласование места установки прибора учета электрической энергии (мощности), схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета электрической энергии (мощности), а также метрологических характеристик прибора учета;
5. Коммерческие услуги по монтажу провода от опоры до прибора учета и монтажу прибора учета, в рамках выполнения мероприятий заявителя по договору об осуществлении технологического присоединения;
6. Испытания и диагностика электрооборудования, защитных средств и приборов;
7. Переоформление (восстановление) документов о технологическом присоединении;
8. Эксплуатация, техническое и оперативное обслуживание, ремонт электрических сетей потребителя, оперативно-диспетчерское управление;
9. Вынос электрических сетей из зоны застройки;
10. Расчет уставок и токов короткого замыкания в сети Заявителя.

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).

Мероприятия, направленные на работу с социально-уязвимыми группами населения, проводятся согласно Регламента взаимодействия в ООО «Иркутскэнергосбыт» по осуществлению очного обслуживания потребителей при обращении в ООО «Иркутскэнергосбыт»:

- индивидуальный подход к клиентам;
- помещения ЦОК (Центры обслуживания клиентов) обеспечены беспрепятственным доступом посетителей, в т.ч. людей с ограниченными возможностями.

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.

Согласно Регламента взаимодействия ОАО «ИЭСК» и ООО «Иркутскэнергосбыт» по осуществлению заочного обслуживания потребителей при обращении в Единый энергетический информационно-справочный центр ООО «Иркутскэнергосбыт», проводится оценка качества работы Единого энергетического информационно-справочного центра посредством звонка или сообщения клиентам, обращавшихся ранее в ООО «Иркутскэнергосбыт». Анкета состоит из вопросов оценивающих полноту и качество решения вопроса клиента.

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

На официальном сайте ОАО «ИЭСК» размещена интерактивная обратная связь (интернет-приемная): <http://www.irk-esk.ru/forms/sample-feedback>

Любой потребитель может сделать запрос справочной информации, получить консультацию, а также оставить обращение (жалобу) на качество услуги по передаче электроэнергии.

4.9. Информация по обращениям потребителей в **приложении №1 (таблица 8)**.