

Таблица 4.1 Количество обращений

АО "СК Алтайкрайэнерго" за 2020 год

№	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		
		2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	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:	9679	4132	42,7	4303	3183	74,0	2102	1294	61,6	60	3425	5708,3			
1.1.	оказание услуг по передаче электрической энергии	3783	458	12,1	1635	1359	83,1	0	351		0	100				
1.2.	осуществление технологического присоединения	147	1219	829,3	50	0	0,0	2083	570	27,4	32	804	2512,5			
1.3.	коммерческий учет электрической энергии	5217	1927	36,9	2107	1742	82,7	12	217	1808,3	4	353	8825,0			
1.4.	качество обслуживания	10	49	490,0	1	2	200,0	0	46		1	130	13000,0			
1.5.	техническое обслуживание электросетевых объектов	481	327	68,0	136	70	51,5	5	70	1400,0	4	968	24200,0			
1.6.	прочее (консультации)	51	152	298,0	374	10	2,7	2	40	2000,0	19	1070	5631,6			
2	Жалобы	35	24	68,6	58	12	20,7	0	0		21	75	357,1			
2.1.	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	30	22	73,3	58	12	20,7	0	0		7	67	957,1			
2.1.1.	качество услуг по передаче электрической энергии	0	0			2		0	0		4	1	25,0			
2.1.2.	качество электрической энергии	30	22	73,3	58	10	17,2	0	0		3	66	2200,0			
2.2.	осуществление технологического присоединения	0	0			0		0	0		3	0	0,0			
2.3.	коммерческий учет электрической энергии	1	0	0,0	0	0		0	0		1	1	100,0			
2.4.	качество обслуживания		1			0		0	0		7	4	57,1			
2.5.	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	0	0		0	0		0	0		1	0	0,0			
2.6.	прочее (частота проверок ПУ, снятия показаний)	4	1	25,0	5	0	0,0	0	0		2	3	150,0			
3	Заявка на оказание услуг	1884	2720	144,4	637	133	20,9	2083	596	28,6	15	1672	11146,7			
3.1.	по технологическому присоединению	34	972	2858,8		0		2083	549	26,4	15	511	3406,7			
3.2.	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	0	178		0	4		0	0		0	19				
3.3.	организация коммерческого учета электрической энергии	1850	1237	66,9	637	45	7,1	0	47		0	1027				
3.4.	прочее (отключение недействующего объекта, перенос опоры, устранение неисправностей)	0	333		0	84		0	0		0	115				