



**Информация в соответствии с
п. 10 Постановления Правительства от 4 мая
2012 г. N 442 «О функционировании
розничных рынков электрической энергии.
Полном и (или) частичном ограничении режима потребления
электрической энергии»**



В 2023 году АО «НТЭСК» проведены следующие мероприятия по повышению качества обслуживания потребителей:

- модернизация личного кабинета;
- обновление информационного стенда;
- информирование потребителей об изменении тарифов, изменениях требований нормативной базы, а также предоставление иной информации в соответствии с условиями договора;
- консультационные услуги по вопросам заключения (расторжения) договора энергоснабжения и оформлению пакета документов для его заключения, по расчёту стоимости потреблённой электрической энергии и др. вопросам;
- внедрен новый способ передачи показаний, а также предоставление ответов на часто задаваемые вопросы, через виртуального голосового ассистента - Яндекс. Алису;
- мероприятия, направленные на повышение лояльности и популяризации онлайн сервисов АО «НТЭСК» - проведение акций: «Переходи на электронную квитанцию» с 20.03.2023-20.04.2023 и с 01.10.2023-01.11.2023, «Переходи в онлайн», «В новый год без долгов» с розыгрышем призов;
- предоставление потребителям услуг по установке приборов учета.

Количество обращений, претензий и жалоб на действия гарантирующего поставщика за 2023 год составило – 8.

Среднее за календарный месяц время ожидания потребителей в очереди до начала очного обслуживания работником центра потребителей в 2023 году составило – 5,3 мин.

Среднее за календарный месяц время ожидания потребителей в очереди до начала заочного обслуживания работником центра потребителей в 2023 году составило – 0,3 мин.

Среднее за календарный месяц время обслуживания работниками центра потребителей очного обслуживания в 2023 году составило – 7,4 мин.

Среднее за календарный месяц время обслуживания работниками центра потребителей по каналам заочного обслуживания в 2023 году составило – 1,9 мин.

Режим работы каналов заочного обслуживания в течение года – круглосуточно.