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 2021 году в ОГУЭП «Облкоммунэнерго» поступило 2471 обращений потребителей услуг. В связи с объявлением Всемирной организацией здравоохранения (ВОЗ) пандемии коронавируса COVID-19, сложной эпидемиологической ситуацией в регионе обслуживание потребителей услуг осуществлялось в заочном формате.

Наиболее востребованным каналом взаимодействия с компанией для потребителей в 2021 году явились заочные обращения посредством контакт-центра:

- звонки на телефон «горячей линии» - 2345 шт., что составило 95% от общего количества обращений;

- электронная форма с использованием сети Интернет - 50 шт., что составило 2% от общего количества обращений;

- Письменная форма с использованием почтовой связи – 76 шт., что составило 3% от общего количества обращений;

Основными тематиками обращений в 2021 году по вопросам деятельности явились:

- оказание услуг по передаче электрической энергии (79% от общего количества обращений);

- прочие вопросы (уточнение информации по графикам отключений, контактная информация и пр.11% от общего количества обращений);

- технологическое присоединение (6% от общего количества обращений);

- техническое обслуживание объектов (4% от общего количества обращений).

В 2021 году в ОГУЭП «Облкоммунэнерго» поступило 115 шт. жалоб. Основная доля жалоб была связана с вопросами по качеству электрической энергии (63% общего количества поступивших жалоб), передаче электрической энергии (21% от общего количества поступивших жалоб), жалобы по вопросам коммерческого учета составили и технического обслуживания электросетевых объектов составили 16% от общего количества жалоб.

По всем поступившим жалобам потребителям направлены ответы. По всем правомерным жалобам исполнены либо запланированы к исполнению корректирующие мероприятия.