**Раскрытие информации ООО «Промэнергосеть» согласно Приложения №7 к Единым стандартам качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций (Утвержденных приказом Минэнерго № 186 от 15.04.2014).**

**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.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Потребители ООО «Промэнергосеть» в 2020 г.** | **Уровнень напряжения** | **Категория надежности потребителя** | **Тип потребителя (физическое или юридическое лицо)** |
| ООО «Региональные Объединенные Системы Водоснабжения и Водоотведения Смоленской области» | ВН | II | юридическое лицо |
| ОАО «Оборонэнерго» | ВН | II | юридическое лицо |
| ООО «Вязьма Инвест» | ВН | II | юридическое лицо |
| ООО «Вязьма-Брусит» | ВН | II | юридическое лицо |
| ООО ВНПО «Ресурс» | ВН | I | юридическое лицо |
| ООО «Фабрика «Шарм» | СН-2 | III | юридическое лицо |
| МУП «Жилищник» | СН-2 | III | юридическое лицо |
| Филиал ПАО «МРСК Центра»-«Смоленскэнерго» в г. Ельня | СН-2 | III | юридическое лицо |
| ИП Антонов И.В. | СН-2 | III | юридическое лицо |
| Ерохин А.А. | НН | III | физическое лицо |
| ФКУ ИК-6 | СН-1 | III | юридическое лицо |
| Филиал ПАО «МРСК Центра»-«Смоленскэнерго» в г. Рославль | СН-1 | III | юридическое лицо |
| МУП «Водоснабжение и водоотведение» | СН-1 | III | юридическое лицо |
| ООО «ДРСУ-67» | СН-1 | III | юридическое лицо |
| ЮЭС ТУСМ-3 | ВН | II | юридическое лицо |
| ООО «Прогресс Плюс» | ВН | II | юридическое лицо |
| МУП «Водоканал» | ВН | II | юридическое лицо |
| ООО «ФОК» | ВН | III | юридическое лицо |
| ООО СРТЭ «Смоленскрегионтеплоэнерго» | ВН | II | юридическое лицо |
| ООО «Смоленские водные системы» | ВН | II | юридическое лицо |
| ООО «ПРП» | ВН | II | юридическое лицо |
| ООО «РТС» | ВН | II | юридическое лицо |
| ООО «СТиМ-2» | ВН | II | юридическое лицо |
| Александров Л.В. | НН | III | физическое лицо |
| Иванченков В.А. | НН | III | физическое лицо |
| Иванченков Р.В. | НН | III | физическое лицо |
| Мухин Н.В. | НН | III | физическое лицо |

**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.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Точки поставки за 2020 г.** | **Наличие прибора учета** | **Возможность дистанционного сбора данных** | **Место установки прибора учета** | **Тип потребителя (физическое или юридическое лицо)** |
| ООО «Региональные Объединенные Системы Водоснабжения и Водоотведения Смоленской области» | + | + | ЗРУ-10 кВ ПС Графит | юридическое лицо |
| ООО «Региональные Объединенные Системы Водоснабжения и Водоотведения Смоленской области» | + | + | ЗРУ-10 кВ ПС Графит | юридическое лицо |
| ОАО «Оборонэнерго» | + | - | РУ-0,4 кВ ТП-8 | юридическое лицо |
| ОАО «Оборонэнерго» | + | - | РУ-0,4 кВ ТП-8 | юридическое лицо |
| ООО «Вязьма Инвест» | + | + | ЗРУ-10 кВ ПС Графит | юридическое лицо |
| ООО «Вязьма Инвест» | + | + | ЗРУ-10 кВ ПС Графит | юридическое лицо |
| ООО «Вязьма-Брусит» | + | + | ЗРУ-10 кВ ПС Графит | юридическое лицо |
| ООО «Вязьма-Брусит» | + | + | ЗРУ-10 кВ ПС Графит | юридическое лицо |
| ООО ВНПО «Ресурс» | + | + | ЗРУ-10 кВ ПС Графит | юридическое лицо |
| ООО ВНПО «Ресурс» | + | + | ЗРУ-10 кВ ПС Графит | юридическое лицо |
| ООО ВНПО «Ресурс» | + | + | ЗРУ-10 кВ ПС Графит | юридическое лицо |
| ООО ВНПО «Ресурс» | + | + | ЗРУ-10 кВ ПС Графит | юридическое лицо |
| ООО «Фабрика «Шарм» | + | - | РУ-0,4 кВ ЗТП-420П | юридическое лицо |
| МУП «Жилищник» | + | - | РУ-0,4 кВ ЗТП-420П | юридическое лицо |
| МУП «Жилищник» | + | - | РУ-0,4 кВ ЗТП-420П | юридическое лицо |
| Филиал ПАО «МРСК Центра»-«Смоленскэнерго» в г. Ельня | + | - | ВРУ-0,4 кВ | юридическое лицо |
| Филиал ПАО «МРСК Центра»-«Смоленскэнерго» в г. Ельня | + | - | ВРУ-0,4 кВ | юридическое лицо |
| Филиал ПАО «МРСК Центра»-«Смоленскэнерго» в г. Ельня | + | - | ВРУ-0,4 кВ | юридическое лицо |
| Филиал ПАО «МРСК Центра»-«Смоленскэнерго» в г. Ельня | + | - | ВРУ-0,4 кВ | юридическое лицо |
| ИП Антонов И.В. | + | + | ВРУ-0,4 кВ ТП-54 | юридическое лицо |
| ИП Антонов И.В. | + | + | ВРУ-0,4 кВ ТП-660 | юридическое лицо |
| ИП Антонов И.В. | + | + | ВРУ-0,4 кВ ТП-743 | юридическое лицо |
| Ерохин А.А. | + | - | ВРУ-0,4 кВ | физическое лицо |
| ФКУ ИК-6 | + | + | ЗРУ-6 кВ ПС 35-6 кВ ЯО-100/6 | юридическое лицо |
| ФКУ ИК-6 | + | + | ЗРУ-6 кВ ПС 35-6 кВ ЯО-100/6 | юридическое лицо |
| ФКУ ИК-6 | + | + | ЗРУ-6 кВ ПС 35-6 кВ ЯО-100/6 | юридическое лицо |
| ФКУ ИК-6 | + | + | ЗРУ-6 кВ ПС 35-6 кВ ЯО-100/6 | юридическое лицо |
| Филиал ПАО «МРСК Центра»-«Смоленскэнерго» в г. Рославль | + | + | ЗРУ-6 кВ ПС 35-6 кВ ЯО-100/6 | юридическое лицо |
| Филиал ПАО «МРСК Центра»-«Смоленскэнерго» в г. Рославль | + | + | ЗРУ-6 кВ ПС 35-6 кВ ЯО-100/6 | юридическое лицо |
| МУП «Водоснабжение и водоотведение» | + | + | ЗРУ-6 кВ ПС 35-6 кВ ЯО-100/6 | юридическое лицо |
| ООО «ДРСУ-67» | + | + | ЗРУ-6 кВ ПС 35-6 кВ ЯО-100/6 | юридическое лицо |
| ЮЭС ТУСМ-3 | + | + | ЗРУ-10 кВ ПС 110/10/6 кВ Промышленная | юридическое лицо |
| ЮЭС ТУСМ-3 | + | + | ЗРУ-10 кВ ПС 110/10/6 кВ Промышленная | юридическое лицо |
| ООО «Прогресс Плюс» | + | + | ЗРУ-6 кВ ПС 110/10/6 кВ Промышленная | юридическое лицо |
| ООО «Прогресс Плюс» | + | + | ЗРУ-6 кВ ПС 110/10/6 кВ Промышленная | юридическое лицо |
| ООО «Прогресс Плюс» | + | + | ЗРУ-6 кВ ПС 110/10/6 кВ Промышленная | юридическое лицо |
| МУП «Водоканал» | + | + | ЗРУ-6 кВ ПС 110/10/6 кВ Промышленная | юридическое лицо |
| МУП «Водоканал» | + | + | ЗРУ-6 кВ ПС 110/10/6 кВ Промышленная | юридическое лицо |
| ООО «ФОК» | + | + | ЗРУ-10 кВ ПС 110/10/6 кВ Промышленная | юридическое лицо |
| ООО СРТЭ «Смоленскрегионтеплоэнерго» | + | + | ЗРУ-6 кВ ПС 110/10/6 кВ Промышленная | юридическое лицо |
| ООО СРТЭ «Смоленскрегионтеплоэнерго» | + | + | ЗРУ-6 кВ ПС 110/10/6 кВ Промышленная | юридическое лицо |
| ООО «Смоленские водные системы» | + | + | КРУН-6 кВ ПС 110/10/6 кВ Промышленная | юридическое лицо |
| ООО «Смоленские водные системы» | + | + | КРУН-6 кВ ПС 110/10/6 кВ Промышленная | юридическое лицо |
| ООО «ПРП» | + | + | КРУН-6 кВ ПС 110/10/6 кВ Промышленная | юридическое лицо |
| ООО «ПРП» | + | + | КРУН-6 кВ ПС 110/10/6 кВ Промышленная | юридическое лицо |
| ООО «ПРП» | + | + | КРУН-6 кВ ПС 110/10/6 кВ Промышленная | юридическое лицо |
| ООО «ПРП» | + | + | КРУН-6 кВ ПС 110/10/6 кВ Промышленная | юридическое лицо |
| ООО «ПРП» | + | + | КРУН-6 кВ ПС 110/10/6 кВ Промышленная | юридическое лицо |
| ООО «ПРП» | + | + | КРУН-6 кВ ПС 110/10/6 кВ Промышленная | юридическое лицо |
| ООО «ПРП» | + | + | КРУН-6 кВ ПС 110/10/6 кВ Промышленная | юридическое лицо |
| ООО «ПРП» | + | + | КРУН-6 кВ ПС 110/10/6 кВ Промышленная | юридическое лицо |
| ООО «РТС» | + | + | ЗРУ-10 кВ ПС 110/10/6 кВ Промышленная | юридическое лицо |
| ООО «РТС» | + | + | ЗРУ-10 кВ ПС 110/10/6 кВ Промышленная | юридическое лицо |
| ООО «РТС» | + | + | ЗРУ-10 кВ ПС 110/10/6 кВ Промышленная | юридическое лицо |
| ООО «РТС» | + | + | ЗРУ-10 кВ ПС 110/10/6 кВ Промышленная | юридическое лицо |
| ООО «РТС» | + | + | ЗРУ-10 кВ ПС 110/10/6 кВ Промышленная | юридическое лицо |
| ООО «РТС» | + | + | ЗРУ-10 кВ ПС 110/10/6 кВ Промышленная | юридическое лицо |
| ООО «РТС» | + | + | ЗРУ-10 кВ ПС 110/10/6 кВ Промышленная | юридическое лицо |
| ООО «РТС» | + | + | ЗРУ-10 кВ ПС 110/10/6 кВ Промышленная | юридическое лицо |
| ООО «СТиМ-2» | + | + | ЗРУ-10 кВ ПС 110/10/6 кВ Промышленная | юридическое лицо |
| ООО «СТиМ-2» | + | + | ЗРУ-10 кВ ПС 110/10/6 кВ Промышленная | юридическое лицо |
| Александров Л.В. | + | - | РУ-0,4 кВ Жилого дома  д. Луги | физическое лицо |
| Иванченков В.А. | + | - | РУ-0,4 кВ Жилого дома  д. Луги | физическое лицо |
| Иванченков Р.В. | + | - | РУ-0,4 кВ Жилого дома  д. Луги | физическое лицо |
| Мухин Н.В. | + | - | РУ-0,4 кВ Жилого дома  д. Луги | физическое лицо |

**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.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование ТП/ПС/КТП, КЛ, ВЛ в 2020 г.** | **Уровень напряжения** | **Длина КЛ, ВЛ (км)** |
| ГПП «Графит» | 110 кВ |  |
| ТП-054 | 10 кВ |  |
| ТП-660 | 10 кВ |  |
| ТП-743 | 10 кВ |  |
| ЗТП-420П | 10 кВ |  |
| ВЛ-10 кВ | 10 кВ | 15,44 |
| КЛ-0,4 кВ | 0,4 кВ | 0,019 |
| ПС 35/6 кВ ЯО-100/6 | 35 кВ |  |
| ВЛ-35 кВ | 35 кВ | 1,095 |
| ТП-72 | 10 кВ |  |
| ПС 110/10/6 кВ Промышленная | 110 кВ |  |
| ВЛ-110 кВ | 110 кВ | 2,5 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование ТП/ПС/КТП, КЛ, ВЛ в 2020 г.** | **Уровень напряжения** | **Длина КЛ, ВЛ (км)** |
| ГПП «Графит» | 110 кВ |  |
| ТП-054 | 10 кВ |  |
| ТП-660 | 10 кВ |  |
| ТП-743 | 10 кВ |  |
| ЗТП-420П | 10 кВ |  |
| ВЛ-10 кВ | 10 кВ | 15,44 |
| КЛ-0,4 кВ | 0,4 кВ | 0,019 |
| ПС 35/6 кВ ЯО-100/6 | 35 кВ |  |
| ВЛ-35 кВ | 35 кВ | 1,095 |
| ТП-72 | 10 кВ |  |
| ПС 110/10/6 кВ Промышленная | 110 кВ |  |
| ВЛ-110 кВ | 110 кВ | 2,5 |

**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.**

**Уровень физического износа, %**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование** | **2018 год** | **2019 год** | **2020 год** | |
| Трансформаторное оборудование | **52** | **49** | **49** | |
| Коммутационные аппараты | **39** | **39** | **39** | |
| **Общий износ по оборудованию** | **45,5** | **44** |  | |
| ВЛ 0,4-20 кВ | **31** | **32** | **32** | |
| КЛ 0,4-20 кВ | **17** | **18** | | **18** |
| ВЛ-35 кВ | **23** | **23** | | **23** |
| ВЛ-110 кВ | **27** | **25** | | **25** |
| **Общий износ по линиям** | **24,5** | **24,5** | | **24,5** |

**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.**

Прекращений в передаче электрической энергии в 2020 году по объектам электросетевого хозяйства ООО «Промэнергосеть» не было.

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

Прекращений в передаче электрической энергии в 2020 году по объектам электросетевого хозяйства ООО «Промэнергосеть» не было.

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

Установка и модернизация системы учета АСКУЭ.

Наладка релейной защиты подстанций.

**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 мощность трансформаторов напряжением 35 кВ и выше, для возможного технологического присоединения потребителей к электрическим сетям ООО «Промэнергосеть» по центрам питания:

ГПП 110/10 кВ «Графит», г. Вязьма, ул. 2-я Бозня - свободная мощность 60 МВА.

ПС 35/6 кВ ЯО-100/6, г. Рославль, ул. Карла Маркса- свободная мощность отсутствует.

ПС 110/10/6 кВ «Промышленная», г. Рославль- свободная мощность 80 МВА

Свободная мощность трансформаторов напряжением ниже 35 кВ для возможного технологического присоединения потребителей к электрическим сетям ООО «Промэнергосеть» по центрам питания:

ЗТП 10/0,4 кВ 420 П, г. Ельня - свободная мощность 120 кВА.

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

В соответствии с перечнем мероприятий ООО «Промэнергосеть» в области технологического присоединения, направленных на повышение доступности энергетической инфраструктуры в 2020 гг. основными направлениями работы являлись:

1. Перевод в электронный вид всех документов, выдаваемых в процессе технологического присоединения.

2. Возможность получения Клиентом двух договоров (технологического присоединения и энергоснабжения), подписанных электронной подписью в Личном кабинете ООО «Промэнергосеть».

**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.**

Заявок на технологическое присоединение к электрическим сетям ООО «Промэнергосеть» не поступало.

**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).**

### На официальном сайте ООО «Промэнергосеть» в сети Интернет есть калькулятор стоимости технологического присоединения.

**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 2019, 2020 годах в ООО «Промэнергосеть» обращений не поступало.

**4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Офис обслуживания потребителя | Тип офиса | Адрес местонахождения офиса | Номер телефона, адрес электронной почты | Режим работы | Предоставляемые услуги | Количество потребителей, обратившихся в отчетном периоде | Среднее время на обслуживания потребителя, мин | Среднее время ожидания потребителя в очереди, мин | Количество сторонних организаций на территории офиса обслуживания |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| 1 | ООО «Промэнергосеть» | Центр обслуживания потребителей | г. Смоленск, ул. Ново-Рославльская, д. 3а, офис 16. | Телефон горячей линии потребителей 8(800) 234-40-18. Звонок бесплатный, круглолсуточно.  E-mail:  [promenergoset@ mail.ru](mailto:promenergoset@mail.ru) | Пн-пт  С 9:00 до 18:00 | Согласно Приложению N 3  к Единым стандартам качества  обслуживания сетевыми организациями  потребителей услуг сетевых организаций | 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 | Телефон горячей линии потребителей 8(800) 234-40-18. Звонок бесплатный. |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | единицы | 0 |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | единицы | 0 |
| 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. | 0 |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | 0 |

**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 2019, 2020 годах в ООО «Промэнергосеть» обращений не поступало.

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

**4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения.**

Кнопока вызова, планировка офисов составляется, исходя из необходимости обслуживания клиентов 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.**

В 2019, 2020 годах в ООО «Промэнергосеть» обращений не поступало. Соответственно опросы не проводились. На сайте ООО «Промэнергосеть», а также в офисе есть анкета опроса потребителей о качестве обслуживания.

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

С 2018 года реализована программа по внедрению целевой модели по направлению «Технологическое присоединение к электрическим сетям», при которой у заявителей появилась возможность осуществлять процесс ТП, не посещая офисы компании. В этом случае для клиентов ООО «Промэнергосеть» доступно подписание договоров ТП посредством электронной подписи, а так же оплаты услуг Общества с помощью банковских карт. Сейчас, для удобства наших клиентов, одной из наших задач стоит перевод всех заявок в электронный вид. Мы понимаем, что количество заявок на технологическое присоединение, поданных через интернет в ближайшее время будет расти и готовы к этому. Мы стараемся сделать обслуживание доступным и оперативным. В качестве основных форм обслуживания потребителей можно выделить очное обслуживание, заочное обслуживания посредством телефонной связи и интерактивное обслуживание через сеть «Интернет». Основой мероприятий, реализуемых Обществом для улучшения системы обслуживания потребителей, являются следующие принципы работы с потребителями: 1. Обеспечение качества и доступности услуг в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. 2. Достаточная информированность потребителей о компании и услугах. Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с сетевой организацией носит публичный характер, предоставляется в доступной форме для потребителя услуг. Данный принцип предупреждает необходимость обращения потребителя в компанию для получения справочной информации и консультаций, и как следствие, снижение транзакционных затрат компании. 3. Доступность и оперативность заочного и электронного (интерактивного) обслуживания. 4. Квалифицированное обслуживание. Организация всех форм сервиса обеспечивает высокий уровень квалификации и компетенции обслуживающего персонала организации. 6. Объективность рассмотрения жалоб потребителей.

**4.9. Информация по обращениям потребителей.**

В 2019, 2020 годах в ООО «Промэнергосеть» обращений потребителей не поступало.