

Дополнительные (нетарифные) услуги

Всего за отчетный период ПАО «Россети Урал» исполнено более 13,8 тысяч договоров на общую сумму 1 960 млн рублей

Вид нетарифных услуг	2021	2022	2023	2023/ 2022, %
Выручка от реализации дополнительных (нетарифных) услуг прочей деятельности млн руб.	609,6	1 745	1 960	12%
Аренда и услуги по размещению, млн руб.	295	305	425	39%
Услуги по техническому и ремонтно-эксплуатационному обслуживанию, млн руб.	62,5	338	455	35%
Выполнение строительно-монтажных работ, млн руб.	172,6	967	931	-4%
Консультационные и организационно-технические услуги, млн руб.	51	105	105	0%
Агентские услуги, млн руб.	1,3	5	7	34%
Услуги связи и информационных технологий, млн руб.	3,7	4	10	146%
Другие услуги прочей деятельности, млн руб.	19,6	21	27	28%
Другие прочие услуги, млн руб.	3,1	0	0	0%
Объем нетарифной выручки от прочих видов деятельности, %	1,89%	4,57%	4,05%	

Рост фактической выручки за 2023 год обусловлен увеличением объемов работ по направлению дополнительных услуг, а также выполнением работ по договорам на крупных и социально-значимых объектах (АО «Святогор», МКУ «Пермблагоустройство», ООО «Стройград плюс», АО «Горэлектросеть», ПАО «ЧМК», ООО «Радуга» и пр.).

Развитие дополнительных услуг по направлению наружного освещения, млн руб.

Выручка	2022	2023	2023/ 2022, %
Оперативно-техническое обслуживание сетей наружного освещения	1	1	0%
Ремонтно-эксплуатационное обслуживание сетей наружного освещения	14	34	143%
Строительно-монтажные работы по устройству электрических сетей наружного освещения («Организация сетей наружного освещения», пакетная услуга)	32	93	191%

Рост выручки по направлениям устройства и обслуживания сетей наружного освещения связан с заключением в 2023 г. крупных контрактов (МКУ «Пермблагоустройство», ООО «Стройград плюс»).

Взаимодействие с потребителями

Основные формы и сервисы взаимодействия с клиентами:

- Очная форма: прием клиентов в офисах обслуживания
- Заочная форма: интерактивные каналы, почтовое отправление, контактный центр (телефонная связь)

В 2023 году поступило 852 955 обращений, рост обращений в сравнении 2022 годом составляет 25%. Основная доля приходится на обращения по вопросам отключений электроэнергии (51%) и технологического присоединения к электрическим сетям (18%). Заявок на оказание услуг в 2023 году поступило 62 732 шт., что составляет 7% от общего количества обращений. За отчетный период Обществом достигнуты плановые значения показателей качества оказываемых услуг, утвержденные органами государственного регулирования. В 2023 году проводилось периодическое анкетирование клиентов по качеству оказываемых услуг Обществом. Средняя оценка качества обслуживания за 2023 год составила: в контактном центре — 4,31 (по 5-ти балльной системе); в офисах обслуживания — 4,85 (по пятибалльной системе); ответы на обращения — 3,55 (по пятибалльной системе).