

ОТЧЕТ АО «СМЗ» за 2023 год

«Об итогах изучения мнения потребителей о качестве обслуживания сетевой организацией АО «СМЗ»»

В соответствии с п. 10 «Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций» Приказа Минэнерго России от 15.04.2014 №186 (ред. от 07.07.2021), сетевая организация не реже одного раза в год обеспечивает проведение опросов потребителей с целью выявления мнения потребителей о качестве обслуживания. Ежегодные отчеты об итогах изучения мнения потребителей о качестве обслуживания за прошедший год публикуются на официальном сайте сетевой организации в сети Интернет.

Опрос мнения потребителей АО «СМЗ» проводился по телефону, по стандартному списку вопросов, касающихся качества обслуживания потребителей:

1. Знаете ли вы номер телефона горячей линии для обращения при внезапном отключении электроэнергии?
2. Известен ли вам адрес сайта и электронной почты сетевой для обращения?
3. Предупреждают ли вас для планового отключения электроэнергии?
4. Удовлетворены ли вы качеством поставляемой электроэнергии?
5. На все ли вопросы потребителей сетевая дала оперативные ответы?
6. Довольны ли вы качеством работы сетевой организации?

За прошедший период было опрошено 18 потребителей из 18.

Результаты опроса:

1. 100% потребителей знают номер телефона, по которому можно обратиться в случае внезапного отключения электроэнергии
2. 100% потребителей знают адрес сайта и электронный адрес сетевой организации
3. 100% потребителей ответили, что их предупреждают о плановом отключении электроэнергии со стороны сетевой организации
4. 100% потребителей удовлетворены качеством поставляемой электроэнергии
5. 100% потребителей отметили оперативность ответов сетевой на запросы потребителей
6. 100% потребителей удовлетворены качеством работы сетевой организации

Вывод: по результатам опроса потребителей можно сделать вывод, что за 2023 г. качество обслуживания потребителей сетевой организацией АО «СМЗ» было высоким.