**4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N | Наименование | Единица измерения | Показатели 2017 год |
| 1 | Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:  Номер телефона по вопросам энергоснабжения: call-центр (номер телефона)  Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:  1) Наличие горячей линии по вопросам электроснабжения (номер телефона)  2) Наличие дополнительного номера для обращения потребителей (телефон доверия, ВИЦ) | номер телефона | 8-800-700-14-71   1. 8-800-700-14-71 (кнопка 1)/595-86-62 2. 8-800-700-14-71 (кнопка 4, 6)/494-77-33 |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей  по выделенным номерам телефонов | единицы | 186 209 |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей,  на которые ответил оператор сетевой организации | единицы | 133 024 |
| 2.2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню | единицы | \_ |
| 3 | Среднее время ожидания ответа потребителем  при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | 0:02:17 |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова  от потребителя на выделенные номера телефонов  за текущий период | мин. | 0:03:48 |