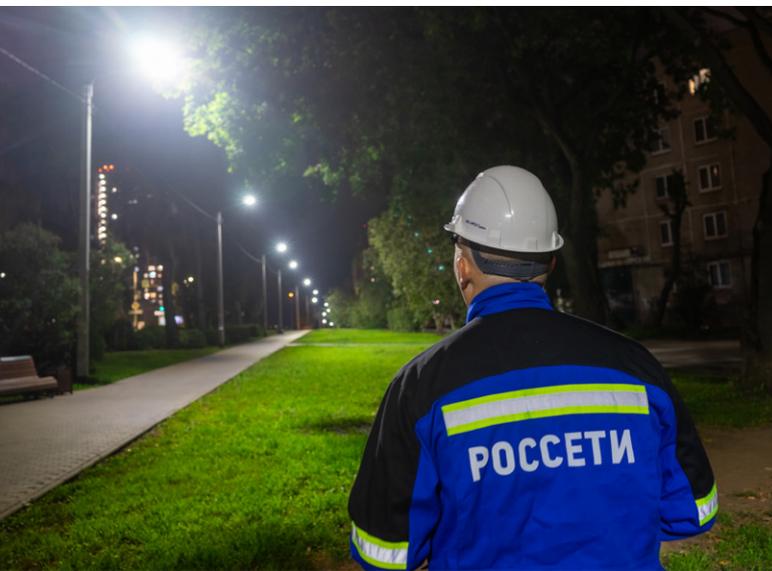


ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ (НЕТАРИФНЫЕ) УСЛУГИ

Всего за отчетный период ПАО «Россети Урал» исполнено более 10,7 тысяч договоров на общую сумму 2 362 млн рублей.

Показатель	2022	2023	2024	2024/2023, %
Выручка, млн руб.	1 745	1 960	2 362	121%
Аренда и услуги по размещению, млн руб.	305	425	558	131%
Услуги по техническому и ремонтно-эксплуатационному обслуживанию, млн руб.	338	455	249	55%
Выполнение строительно-монтажных работ, млн руб.	967	931	1 444	155%
Консультационные и организационно-технические услуги, млн руб.	105	105	66	63%
Агентские услуги, млн руб., млн руб.	5	7	2	28%
Услуги связи и информационных технологий	4	10	22	220%
Другие услуги по прочей операционной деятельности, млн руб.	21	27	21	76%
Другие прочие услуги, млн руб., %	0	0	0	151%
Объем нетарифной выручки от прочих видов деятельности	4,57	4,05	5,06	-

Рост фактической выручки по ПАО «Россети Урал» обусловлен мерами по повышению конверсии по услуге «ТП под ключ», заключением договоров по выявленным фактам бездоговорного размещения ВОЛС, а также за счет выполнения работ по крупным договорам (АО «Святогор», ООО Группа компаний «А1», ООО «Лоджикруф-Урал», МКУ «Пермблагоустройство», ООО «ЧелябинскСпецГражданСтрой», ООО «Полимет Инжиниринг» и пр.).



Развитие дополнительных услуг по направлению наружного освещения, млн руб.

Показатель	2023	2024	2024/2023
Оперативно-техническое обслуживание сетей наружного освещения	1	1,4	111%
Ремонтно-эксплуатационное обслуживание сетей наружного освещения	34	41,9	123%
Строительно-монтажные работы по устройству электрических сетей наружного освещения («Организация сетей наружного освещения», пакетная услуга)	93	198,7	213%

Рост выручки по направлениям устройства и обслуживания сетей наружного освещения связан с реализацией в 2024 г. крупных контрактов (МКУ «Пермблагоустройство», ООО «Стройград плюс», МБУ «Горсвет», АО «Уральский электрохимический комбинат»).

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 2024 по сравнению с 2023 наблюдается снижение числа очных обращений на 15%. Число обращений, поступающих в контактный центр, увеличилось на 104%. Заявок на оказание услуг в 2024 году поступило 87 257 шт., что составляет 6% от общего количества обращений. За отчетный период Обществом достигнуты плановые значения показателей качества оказываемых услуг, утвержденные органами государственного регулирования. В 2024 году проводилось анкетирование клиентов по качеству оказываемых услуг Обществом.

Средняя оценка качества обслуживания за 2024 год составила: в контактном центре — 4,39 (по 5-ти балльной системе); в офисах обслуживания — 4,87 (по 5-ти балльной системе); ответы на обращения — 3,44 (по 5-ти балльной системе).

