

Фактическая выручка от реализации дополнительных (нетарифных) услуг по итогам 2025 в целом по Обществу превышает выручку 2024 на 143 млн руб. (+6%). Наибольший рост выручки наблюдается по аренде и услугам по размещению (+147% к 2024) в связи с усилением работы с бездоговорным размещением, а также другим услугам по прочей операционной деятельности (+1 552% к 2024), что обусловлено отражением выручки за поставку оборудования и материалов по договорам ООО «РВБ» на строительство электросетевых объектов для складских комплексов в Челябинской области и Пермском крае. Снижение по направлениям ремонта и строительно-монтажных работ связано с ухудшением конъюнктуры рынка и сокращением инвестиционных программ на новое строительство и ремонт электросетевых объектов заказчиками.

Крупнейшие проекты 2025:

- ООО «РВБ»: ПИР, СМР, ПНР по строительству объектов электросетевого хозяйства для электроснабжения складских комплексов, включая поставку оборудования (299,1 млн руб.)
- ООО «Уральская Мясная Компания»: ПИР, СМР воздушных линий и трансформаторных подстанций (225,7 млн руб.)
- АО «АБЗ-Дорстрой»: устройство сетей наружного освещения (75,1 млн руб., источник финансирования — федеральный бюджет)
- ООО «Сухой Порт Южноуральский»: ПИР, СМР, ПНР по объекту, увеличение мощности электросетевых объектов заказчика для холодильных установок (59,5 млн руб.)
- МКУ «Пермблагаустройство»: выполнение работ по строительству сетей наружного освещения в г. Перми (40,1 млн руб.)



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 2025 поступило 1 270 189 обращений (-20% к 2024). Снижение обусловлено благоприятными погодными условиями в отчетном периоде и внедрением автоматизированных сервисов. Число обращений, поступивших в контактный центр, снизилось на 19%, число очных обращений снизилось на 4%. В 2025 поступило 76 627 заявок на оказание услуг (6% от общего количества обращений):

заявки на ТП, заявление на перераспределение мощности, заявление о восстановлении ранее выданных ТУ, актов, заявление на изменение условий договора ТП/продление ТУ, заявление на заключение договора оказания услуг по передаче электрической энергии, заявка на дополнительные услуги и пр.

За отчетный период Обществом достигнуты плановые значения показателей качества оказываемых услуг, утвержденные органами государственного регулирования. В 2025 проводилось анкетирование клиентов по качеству оказываемых услуг Обществом. Средняя оценка качества обслуживания по 5-ти балльной системе составила 4,46 (контактный центр), 4,95 (офисы обслуживания), 3,46 (ответы на обращения).

| Показатель | 2023 факт | 2024 факт | 2025 факт | 2025/2024, % |
|--|-----------|-----------|-----------|--------------|
| Общее количество обращений, тыс. шт. | 852,955 | 1581,544 | 1 270,189 | 80% |
| Доля обращений по цифровым каналам, % | 14% | 7% | 10% | 3% |
| Доля обращений на ненадлежащее качество услуг, % | 3% | 2% | 2% | 0% |
| Структура обращений по каналам | | | | |
| Офисы обслуживания, тыс. шт. | 41,712 | 35,462 | 34,200 | 96% |
| Контактный центр, тыс. шт. | 668,900 | 1363,609 | 1 106,195 | 81% |
| Почта, тыс. шт. | 7,502 | 6,495 | 8,119 | 125% |
| Интерактивные сервисы, тыс. шт. | 122,183 | 111,942 | 112,623 | 101% |
| Социальные сети и мессенджеры, тыс. шт. | 1,325 | 6,705 | 9,052 | 135% |
| Прочее, тыс. шт. | 11,333 | 57,331 | 0 | - |