Информация о качестве обслуживания потребителей услуг

Общество с ограниченной ответственностью «Независимая сетевая компания» ( ООО «НСК»)  
за 2022 год

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации (далее - потребители)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели |  | Год | | |
|  | 2020г. | 2021г. | 2022г. |
| Количество потребителей |  | 141 | 290 | 350 |
| Уровень напряжения | ВН | 0 | 0 | 0 |
| СН1 | 0 | 0 | 0 |
| СН2 | 61 | 81 | 141 |
| НН | 80 | 209 | 209 |
| Категория надежности потребителей | Первая | 0 | 0 | 0 |
| Вторая | 29 | 133 | 136 |
| Третья | 112 | 157 | 214 |
| Тип потребителей | Физические лица | 18 | 50 | 50 |
| Юридические лица | 123 | 240 | 350 |

1.2. Количество точек поставки

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели |  | Год | | |
|  | 2020г. | 2021г. | 2022г. |
| Количество точек поставки | Физические лица | 18 | 50 | 50 |
| Юридические лица | 273 | 618 | 629 |
| Точки поставки, оборудованные приборами учета электрической | Физические лица | 18 | 50 | 50 |
| Юридические лица | 273 | 618 | 629 |
| Приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных | Физические лица | 0 | 0 | 0 |
| Юридические лица | 6 | 11 | 11 |
| Вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирные дома | | 58 | 148 | 148 |
| Бесхозные объекты электросетевого хозяйства | | 0 | 0 | 0 |

* 1. Информация об объектах электросетевого хозяйства

Подстанции:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| п/п | Наименование | Ед.изм. | Напряжение, кВ | Кол-во транс­форматоров | 2020г. | 2021г. | 2022г. |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **1.** | **ПС всего:** | **шт.** |  |  | 46 | 72 | 104 |
| 1.1. | ПС | шт. | 110/35/6 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.2. | ПС | шт. | 35/6 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.3. | ПС | шт. | 35/6 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 1.4. | ПС | шт. | 6(10)/0,4 | 2 | 31 | 54 | 35 |
| 1.5. | ПС | шт. | 6(10)/0,4 | 1 | 15 | 18 | 68 |

Линии:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| п/п | Наименование | Ед.изм. | Напряжение, кВ | Кол-во цепей | 2020г. | 2021г. | 2022г. | Уровень напряжения |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **1.** | **ВЛ всего:** | **км** |  |  | **96,768** | **160,550** | **258,928** |  |
| 1.1. | ВЛ | км | 6 | 1 | 1,830 | 3 | 2,59 | СН2 |
| 21.2. | ВЛ | км | 0,4 | 1 | 0,48 | 0,48 | 1,008 | НН |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **2.** | **КЛ всего:** |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.1. | кл | км | 6 | 1 | 62,460 | 98,39 | 160,085 | СН2 |
| 2.2. | КЛ | км | 0,4 | 1 | 31,998 | 66,76 | 95,245 | НН |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тип оборудования | Напряжение, кВ | Состояние электросетевого хозяйства по сроку эксплуатации | | | | | |
| 2020г. | | 2021г. | | 2022г. | |
| (от 10 до 20 лет) | (свыше 20 лет) | (от 10 до 20 лет) | (свыше 20 лет) | (от 10 до 20 лет) | (свыше 20 лет) |
| ПС | 110 |  |  |  |  |  |  |
| ПС | 35 |  |  |  |  |  |  |
| ВЛ | 110 |  |  |  |  |  |  |
| ВЛ | 35 |  |  |  |  |  |  |
| ВЛ | 6 | 5% | 5% | 5% | 5% | 5% | 5% |

1. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

Показатели качества услуг по передаче электрической энергии

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| п/п | Показатели | Значение показателя | | |
| 2021г. | 2022г. | Динамика изменения показателя |
| *1* | *2* | *3* | *4* | 5 |
| 1. | Показатель средней продолжительность нарушения электроснабжения потребителей ( П5а1сП) | 4,916 | 0,156170839 | 96% |
|  | ВН (110 кВ и выше) | 0 |  | 0% |
|  | СН1 (35-60 кВ) | 0 |  | 0% |
|  | СН2 (1-20 кВ) | 4,916 | 0,156170839 | 96% |
|  | НН (до 1 кВ) | 0 |  | 0% |
| 2. | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии ( ПзаН!) | 0,004 | 0 | 0% |
|  | ВН (110 кВ и выше) | 0 | 0 | 0% |
|  | СН1 (35-60 кВ) | 0 | 0 | 0% |
|  | СН2 (1-20 кВ) | 0,004 | 0 | 0% |
|  | НН (до 1 кВ) | 0 | 0 | 0% |
| 3. | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) ( П5а!сК, план ) | 0 | 0 | 0% |
|  | ВН (110 кВ и выше) | 0 | 0 | 0% |
|  | СН1 (35-60 кВ) | 0 | 0 | 0% |
|  | СН2 (1-20 кВ) | 0 | 0 | 0% |
|  | НН (до 1 кВ) | 0 | 0 | 0% |
| 4. | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) ( ПзаЙЧ, план ) | 0 | 0 | 0% |
|  | ВН (110 кВ и выше) | 0 | 0 | 0% |
|  | СН1 (35-60 кВ) | 0 | 0 | 0% |
|  | СН2 (1-20 кВ) | 0 | 0 | 0% |
|  | НН (до 1 кВ) | 0 | 0 | 0% |
| 5. | Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки | 0 | 0 | 0% |
| 5.1. | В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки | 0 | 0 | 0% |

2.2. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в отчетном периоде.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| п/п | Структурная единица сетевой организации | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, П5А/0/ | | | | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, ПЗД/Л | | | | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), П$А10|,план | | | | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), П5А1Р|,план | | | | Показатель качества оказания услуг по передаче электрической энергии (отношение общего числа зарегистрированных случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации к максимальному количеству потребителей, обслуживаемых такой структурной единицей сетевой организации в отчетном периоде) | Планируемые мероприятия, направленные на повышение качества оказания услуг по передаче электроэнергии, с указанием сроков |
| ВН | СН-1 | СН-2 | НН | ВН | СН-1 | СН-2 | НН | ВН | СН-1 | СН-2 | НН | ВН | СН-1 | СН-2 | НН |
| 1 | 2 | *3* | *4* | 5 | *6* | 7 | *8* | *9* | *10* | *11* | *12* | *13* | *14* | *15* | *16* | *17* | *18* | *19* | *20* |
| 1 | СР 1 |  |  | 0,156170839 |  |  |  | 0 |  |  |  | 0 |  |  |  | 0 |  |  |  |
| 2 | СР 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | СРЗ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | - |
| 4 | СР 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 | СР 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *ь* | СР 6 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *!* | СР 7 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 | СР 8 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | *а* |
|  | Всего по сетевой организации |  |  | 0,156170839 |  |  |  | 0 |  |  |  | 0 |  |  |  | 0 |  | • | - |

1. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению
   1. Информация о наличии невостребованной мощности (мощности, определяемой как разность между трансформаторной мощностью центров питания и суммарной мощностью энергопринимающих устройств, непосредственно (или опосредованно) присоединенных к таким центрам питания, и энергопринимающих устройств, в отношении которых имеются заявки на технологическое присоединение) для осуществления технологического присоединения в отчетном периоде, а также о прогнозах ее увеличения с разбивкой по структурным единицам сетевой организации и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы такой организации:

Невостребованная мощность (резерв мощности)

Инвестиционной программы нет.

* 1. Мероприятия в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению, в отчетном периоде сетевой организацией не проводились.
  2. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся предоставления услуг по технологическому присоединению.

Целесообразность включения в отчет дополнительной информации, касающейся предоставления услуг по технологическому присоединению отсутствует.

3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям сетевой организации.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| К | Показатель | Категория присоединения потребителей услуг по передаче электрической энергии в разбивке по мощности, в динамике по годам | | | | | | | | | | | | | | | Всего |
| до 15 кВт включительно | | | свыше 15 кВт и до 150 кВт включительно | | | свыше 150 кВт и менее 670 кВт | | | не менее 670 кВт | | | объекты по производству электрической энергии | | |
| 2021г. | 2022г. | Динамика изменения показателя. % | 2021г. | 2022г. | Динамика изменения показателя,% | 2021г. | 2022г. | Динамика изменения показателя. % | 2021г. | 2022г. | Динамика изменения показателя. % | 2021г. | 2022г. | Динамика изменения показателя. % |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| 1 | Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки | 0 | 0 | 100% | 5 | 11 | 140% | 1 | 0 | 0% | 1 | 0 | -100% | 0 | 0 | 0 | 9 |
| 2 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 0 | 0 | 100% | 1 | 11 | 600% | 1 | 0 | 0% | 1 | 0 | -100% | 0 | 0 | 0 | 8 |
| 3 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе. | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 |
| 3.1 | по вине сетевой организации | 0 |  | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 |
| 3.2 | по вине сторонних лиц | 0 |  | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 |
| 4 | Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 10 | 0 | 83% | 10 | 10 | 83% | 12 | 10 | 83% | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 30 |
| 5 | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 0 | 0 | 100% | 1 | 11 | 600% | 1 | 0 | 0% | 1 | 0 | -100% | 0 | 0 | 0 | 8 |
| 6 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 0 | 1 | 100% | 1 | 11 | 600% | 1 | 0 | 0% | 1 | 0 | -100% | 0 | 0 | 0 | 8 |
| 7 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе: | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 |
| 7.1 | по вине сетевой организации | 0 |  | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | *-* | 0 |
| 7.2 | по вине заявителя | 0 |  | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | *-* | 0 | 0 | - | 0 |
| 8 | Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 0 | 168 | 100% | 239 | 206 | 86% | 43 | 136 | 316% | 297 | 0 | -100% | 0 | 0 | - | 510 |

* 1. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации

(не заполняется, в случае наличия на официальном сайте сетевой организации в сети Интернет интерактивного инструмента, который позволяет автоматически рассчитывать стоимость технологического присоединения при вводе параметров, предусмотренных настоящим пунктом).

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Мощность энергопринимающих устройств заявителя, кВт | | | 15 | | 150 | | 250 | | 670 | |
| Категория надежности | | | I-II | III | I-II | III | I-II | III | I-II | III |
| Расстояние до границ земельного участка заявителя, м | Необходимость строительства подстанции | Тип линии |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 500 - сельская местность/  300 - городская местность | Да | КЛ |  |  | 1 | 2 |  |  |  |  |
| ВЛ |  | 1 |  | 1 |  |  |  |  |
| Нет | КЛ |  |  |  | 1 |  | 1 |  |  |
| ВЛ |  |  |  | 1 |  |  |  |  |
| 750 | Да | КЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ВЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Нет | КЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ВЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1000 | Да | КЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ВЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Нет | КЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ВЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1250 | Да | КЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ВЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Нет | КЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ВЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |

1. Качество обслуживания
   1. Количество обращений, поступивших в сетевую организацию (всего), обращений, содержащих жалобу и (или) обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в сетевую организацию, а также количество обращений, по которым были заключены договоры об осуществлении технологического присоединения и (или) договоры об оказании услуг по передаче электрической энергии, а также по которым были урегулированы жалобы в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| п/п | Категории обращений потребителей | Формы обслуживания | | | | | | | | | | | | | | |
| Очная форма | | | Заочная форма с использованием телефонной связи | | | Электронная форма с использованием сети Интернет | | | Письменная форма с использованием почтовой связи | | | Прочее | | |
| 2021г. | 2022г. | Динамика изменения показателя | 2021г. | 2022г. | Динамика изменения показателя | 2021г. | 2022г. | Динамика изменения показателя | 2021г. | 2022г. | Динамика изменения показателя | 2021г. | 2022г. | Динамика изменения показателя |
| *1* | *2* | *3* | *4* | 5 | *б* | 7 | *8* | 9 | *10* | *11* | *12* | *13* | *14* | 15 | *16* | *17* |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. | Всего обращений потребителей, в том числе: |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 0 | 0% |
| 1.1. | оказание услуг по передаче электрической энергии | 141 | 149 | 106% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| 1.2. | осуществление технологического присоединения | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 3 | 9 | 300% | 0 | 0 | 0% |
| 1.3. | коммерческий учет электрической энергии | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| 1.4. | качество обслуживания | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| 1.5. | техническое обслуживание электросетевых объектов | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| 1.6. | прочее (указать) | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| 2. | Жалобы | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |
|  | оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе: |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.1. | качество услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | С | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| 2.2. | качество электрической энергии | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| 2.3. | осуществление технологического присоединения | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| 2.4. | коммерческий учет электрической энергии | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| 2.5. | качество обслуживания потребителей | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| 2.6. | техническое обслуживание электросетевых объектов | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0%. | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| 2.7. | прочее (указать) | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| 3. | Заявка на оказание услуг |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.1. | по технологическому присоединению |  |  |  | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 3 | 9 | 300% | 0 | 0 | 0% |
| 3.2. | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| 3.3. | организация коммерческого учета электрической энергии | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 1 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| 3.4. | прочее (указать) | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Офис обслуживания потребителей | Тип офиса | Адрес местонахождения | Номер телефона, адрес электронной почты | Режим работы | Предоставляемые услуги | Количество потребителей, обратившихся очное в отчетном периоде | Среднее время на обслуживание потребителя, мин. | Среднее время ожидания потребителя в очереди, мин. | Количество сторонних организаций на территории офиса обслуживания (при наличии указать названия организаций) |
| *1* | *2* | 3 | *4* | 5 | *6* | 7 | *8* | *9* | *10* | *11* |
| 1 | Общество с ограниченной ответственностью "Независимая сетевая компания" | Административное здание | 153040, г. Иваново, пр. Строителей, 68А, офис 1005 | Бубнов Александр Андреевич- Главный-инженер,  Ипатычев Дмитрий Олегович – ведущий инженер,  Курочкин Михаил Олегович – ведущий инженер энергетик 1 участка  Телефон :+7 (4932) 92-32-50 | Ежедневно в рабочие дни с понедельника по четверг: с 08:30 до 12:30 часов и с 13:15 до 17:30 часов, в пятницу до 16-30. | Технологическое присоединение энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов по производству электрической энергии, а также объектов электросетевого хозяйства, оказание услуг по передаче электрической энергии. | 149 | 15 | 0 | 0 |

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование | Единица измерения |  |
| 1 | Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:  Номер телефона по вопросам энергоснабжения:  Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов: | номер телефона | +7 (4932) 92-32-50 |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | единицы | 0 |
| 2.1. | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | единицы | 0 |
| 2.2. | Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню | единицы | 0 |
| 3 | Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | 0 |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | 0 |

* 1. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, обращений, содержащих жалобу, обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в отчетном периоде, в соответствии с пунктом 4.1 Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.

Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего - "коммерческий учет электрической энергии".

Обращений, содержащих жалобу не поступало.

Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений, содержащих заявку на оказание услуг - "по технологическому присоединению".

* 1. Описание дополнительных услуг, оказываемых потребителю, помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций нет.
  2. Социально уязвимых групп населения нет.
  3. Темы и результаты опросов потребителей, проводимых сетевой организацией для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания, в в рамках исполнения Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| п/п | Тема опросов | | Результат опроса |
| 1 | Справочная информация о деятельности сетевой организации по вопросам оказание услуг сетевой организации предоставлялась в объеме и в сроки, предусмотренные действующим законодательством? | Да | 158 |
| нет | 0 |
| 2 | Консультации по вопросам оказания услуг сетевой организации предоставлялись в объеме и в сроки, предусмотренные действующим законодательством? | Да | 55 |
| Нет | 0 |
| 3 | Укажите наиболее удачный для Вас способ подачи заявок: | Очное обслуживание ( личный контакт) | 9 |
| С использованием телефонной связи (заочное обслуживание) | 0 |
| С использованием сети Интернет (заочное обслуживание) | 149 |
| С использованием почтовой связи (заочное обслуживание) | 0 |
| 4 | В течении года имелись ли случаи, когда Вы обращались с проблемой в сетевую организацию и не получили ответ? | Да | 0 |
| нет | 158 |
| 5 | Сообщали ли Вы о ненадлежащем качестве электроэнергии в сетевую организацию? | Да | 0 |
| нет | 158 |
| 6 | Знаете ли Вы, куда обращаться в случае внезапного отключения электрической энергии? | Да | 158 |
| нет | 0 |
| 7 | Удовлетворены ли Вы качеством обслуживания? | Да | 158 |
| нет | 0 |
| 8 | Укажите наиболее удачный для Вас способ взаимодействия с сетевой организацией: | Очное обслуживание ( личный контакт) | 9 |
| С использованием телефонной связи (заочное  обслуживание) | 52 |
| С использованием сети Интернет (заочное обслуживание) | 97 |
| С использованием почтовой связи (заочное обслуживание) | 0 |

4.8. Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей.

4.9. Информация по обращениям потребителей.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N | Идентификационный номер обращения | Дата обращения | Время обращения | Форма обращения | | | | | Обращения | | | | | | Обращения потребителей, содержащие жалобу | | | | | | | Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг | | | | Факт получения потребителем ответа | | | Мероприятия по результатам обращения | |
| Очное обращение | Заочное обращение посредством телефонной связи | Заочное обращение посредством сети Интернет | Письменное обращение посредством почтовой связи | Прочее | Оказание услуг по передаче электрической энергии | Осуществление технологического присоединения | Коммерческий учет электрической энергии | Качество обслуживания потребителей | Техническое обслуживание электросетевых объектов | Прочее | Качество услуг по передаче электрической энергии | Качество электрической энергии | Осуществление технологического присоединения | Коммерческий учет электрической энергии | Качество обслуживания потребителей | Техническое обслуживание электросетевых объектов | Прочее | По технологическому присоединению | Заключение договора на оказание услуг по передаче электроэнергии | Организация коммерческого учета электроэнергии | Прочее | Заявителем был получен исчерпывающий ответ в установленные сроки | Заявителем был получен исчерпывающий ответ с нарушением сроков | Обращение оставлено без ответа | Выполненные мероприятия по результатам обращения | Планируемые мероприятия по результатам обращения |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |
|  | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |