

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
филиала АО "РСК Ямала" в г. Муравленко
МО г. Муравленко за 2017 год
(наименование сетевой организации)**

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации (далее - потребители) с разбивкой по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и типу потребителей (физические или юридические лица), а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме.

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Количество потребителей (всего)	507	1207	
	В т.ч.			
	ВН (110 кВ и выше)	0	0	
	СН1 (35 - 60 кВ)	2	2	
	СН2 (1 - 20 кВ)	217	221	
	НН (до 1 кВ)	288	1021	
	Из них: Количество потребителей 1 кат. надёжности	0	0	
	Количество потребителей 2 кат. надёжности	91	88	
	Количество потребителей 3 кат. надёжности	416	1127	
1.1	Потребители Юридические лица	398	424	
	В т.ч.			
	ВН (110 кВ и выше)	0	0	
	СН1 (35 - 60 кВ)	2	2	
	СН2 (1 - 20 кВ)	172	202	
	НН (до 1 кВ)	224	265	
	Из них: Количество потребителей 1 кат. надёжности	0	0	
	Количество потребителей 2 кат. надёжности	91	81	
	Количество потребителей 3 кат. надёжности	307	354	
1.2	Потребители Физические лица	109	773	
	В т.ч.			
	ВН (110 кВ и выше)	0	0	
	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	
	СН2 (1 - 20 кВ)	45	19	
	НН (до 1 кВ)	64	756	
	Из них: Количество потребителей 1 кат. надёжности	0	0	
	Количество потребителей 2 кат. надёжности	0	0	
	Количество потребителей 3 кат. надёжности	109	773	

1.2. Количество точек поставки всего и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии, с разбивкой: физические лица, юридические лица, вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирные дома, бесхозные объекты электросетевого хозяйства, приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме.

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Количество точек поставки (всего)	1453	2193	
2	Точки поставки, оборудованные приборами учёта, в т.ч.			
2.1	Потребители Юридические лица	840	981	
2.2	Потребители Физические лица	121	730	
2.3	ВРУ-0,4кВ МКД	492	482	
2.4	Бесхозные объекты электросетевого хозяйства	0	0	
3	Приборы учёта с возможностью дистанционного сбора данных	637	655	

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации: длина воздушных линий (далее - ВЛ) и кабельных линий (далее - КЛ) с разбивкой по уровням напряжения, количество подстанций 110 кВ, 35 кВ, 6(10) кВ в динамике относительно года, предшествующего отчетному, заполняется в произвольной форме.

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации с разбивкой по уровням напряжения и по типам оборудования, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме и выражается в процентах по отношению к нормативному сроку службы объектов.

2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в целом по сетевой организации в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		N-1 2016	N 2017 (текущий год)	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (П _{SAIDI}) <1>			
1.1	ВН (110 кВ и выше)			
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)			
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	
1.4	НН (до 1 кВ)	0	0,0705	
2	Показатель средней частоты прекращений передачи			
2.1	ВН (110 кВ и выше)			
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)			
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	
2.4	НН (до 1 кВ)	0	0,0149	
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) (П _{SAIDI, план}) <2>			
3.1	ВН (110 кВ и выше)			
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)			
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)			
3.4	НН (до 1 кВ)			
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) () <2>			
4.1	ВН (110 кВ и выше)			
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)			
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	
4.4	НН (до 1 кВ)	0	0	
5	Количество случаев нарушения качества			
5.1	В том числе количество случаев нарушения качества			

Примечание:

<1> Значения показателей определяются в соответствии с Методическими указаниями по расчету уровня надежности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью и территориальных сетевых организаций, утвержденными приказом Минэнерго России от 14.10.2013 N 718 (зарегистрирован Минюстом России 31.12.2013, регистрационный N 30988). При этом в расчетах следует учесть, что:

N_i - количество потребителей услуг, в том числе потребителей электрической энергии, обслуживаемых энергосбытовыми организациями (гарантирующими поставщиками), энергопринимающие устройства которых непосредственно присоединены к объектам электросетевого хозяйства сетевой организации на уровне напряжения, по которому производится расчет показателя, в отношении которых произошло i -ое прекращение передачи электрической энергии, в рамках технологического нарушения, шт.;

N_t - максимальное за расчетный период регулирования число потребителей услуг, в том числе потребителей электрической энергии, обслуживаемых энергосбытовыми организациями (гарантирующими поставщиками), энергопринимающие устройства которых непосредственно присоединены к объектам электросетевого хозяйства сетевой организации на уровне напряжения, по которому производится расчет показателя, шт.

<2> Значения показателей определяются в соответствии с примечанием 1 к пункту 2.1. При этом продолжительность планового прекращения передачи электрической энергии в отношении потребителей услуг определяется интервалом времени от момента начала плановых работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации, сопровождаемых полным (частичным) ограничением режима потребления электрической энергии потребителей услуг, до момента окончания плановых работ на объектах электросетевого хозяйства данной электросетевой организации, но не превышающим интервал времени до момента восстановления режима потребления электрической энергии потребителям услуг.

<3> Если по одному случаю нарушения качества электрической энергии имеется и акт контролирующей организации, и решение суда, учитывается только решение суда.

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

N	Структурная единица сетевой организации <1>	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, Π_{SAIDI} <2>				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, Π_{SAIFI} <2>				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), $\Pi_{SAIDI, план}$ <2>				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), $\Pi_{SAIFI, план}$ <2>				Показатель качества оказания услуг по передаче электрической энергии (отношение общего числа зарегистрированных случаев)	Планируемые мероприятия, направленные на повышение качества оказания услуг по передаче электроэнергии, с указанием сроков
		ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1																			
2																			
...																			
	Всего по сетевой организации																		

Примечание:

<1> Указываются наименования обособленных подразделений сетевой организации, в том числе производственных отделений или предприятий электрических сетей.

<2> Значения показателей определяются в соответствии с пунктом 2.1, при этом в расчетах следует использовать количество потребителей услуг, энергопринимающие устройства которых расположены на территории эксплуатационной ответственности данного обособленного подразделения.

2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде, заполняется в произвольной форме.

2.4. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся качества оказания услуг по передаче электрической энергии, заполняется в произвольной форме.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии неостребованной 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, заполняется в произвольной форме.

3.2. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в отчетном периоде, заполняется в произвольной форме.

3.3. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся предоставления услуг по технологическому присоединению, заполняется в произвольной форме.

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

N	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			
		2016	2017 (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	2016	2017 (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	2016	2017 (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	2016	2017 (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	2016	2017 (текущий год)	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	31	#ДЕЛ/0!	0	8	#ДЕЛ/0!	0	1	#ДЕЛ/0!	0	1	#ДЕЛ/0!	0	0	0	41
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям <1>, штуки	0	31	#ДЕЛ/0!	0	7	#ДЕЛ/0!	0	1	#ДЕЛ/0!	0	1	#ДЕЛ/0!	0	0	0	40
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 <2>,	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0
3.2	по вине сторонних лиц	0	0	0	0	0	0	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 <3>, дней	0	20,23	#ДЕЛ/0!	0	10,25	#ДЕЛ/0!	0	8	#ДЕЛ/0!	0	6	#ДЕЛ/0!	0	0	0	44,48
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	18	#ДЕЛ/0!	0	4	#ДЕЛ/0!	0	4	#ДЕЛ/0!	0	0	0	0	0	0	26
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	23	#ДЕЛ/0!	0	6	#ДЕЛ/0!	0	0	#ДЕЛ/0!	0	0	0	0	0	0	29
7	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, штуки, в том числе:	0	2	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
7.1	по вине сетевой организации	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.2	по вине заявителя	0	2	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям <5>, дней	0	67	#ДЕЛ/0!	0	757	#ДЕЛ/0!	0	0	#ДЕЛ/0!	0	0	0	0	0	0	824

Примечание:

<1> Если рассмотрение заявки для заключения договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям проводилось в течение нескольких отчетных периодов, в том числе по причине необходимости получения дополнительных сведений для обеспечения соответствия ее требованиям нормативных правовых актов, такие заявки учитываются один раз в том отчетном периоде, в котором заявителю направлен проект договора.

<2> Под нарушением сроков в таблице 2.1 понимается несоблюдение сроков, установленных Правилами технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов по производству электрической энергии, а также объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих сетевым организациям и иным лицам, к электрическим сетям, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2004 г. N 861 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, N 52 (ч. II), ст. 5525; 2007, N 14, ст. 1687; N 31, ст. 4100; 2009, N 9, ст. 1103; N 8, ст. 979; N 17, ст. 2088; N 25, ст. 3073; N 41, ст. 4771; 2010, N 12, ст. 1333; N 24, ст. 2607; N 25, ст. 3175; N 40, ст. 5086; 2011, N 10, ст. 1406; 2012, N 4, ст. 504; N 23, ст. 3008; N 41, ст. 5636; N 49, ст. 6858; N 52, ст. 7525; 2013, N 30 (часть II), ст. 4119; N 31, ст. 4226; N 31, ст. 4236; N 32, ст. 4309; N 33, ст. 4392; N 35, ст. 4523; N 42, ст. 5373; N 44, ст. 5765; N 47, ст. 6105; N 48, ст. 6255; N 50, ст. 6598; 2014, N 7, ст. 689; N 9, ст. 913; N 11, ст. 1156; N 25, ст. 3311; N 32, ст. 4513; N 32, ст. 4521).

<3> При расчете средней продолжительности учитываются заявки, проект договора по которым направлен заявителю в соответствующем периоде регулирования (N или N-1). Длительность подготовки и направления проекта договора заявителю определяется с даты получения сетевой организацией заявки на технологическое присоединение или с даты получения недостающих сведений и (или) документов к заявке до даты направления проекта договора заявителю.

<4> В строке 7 указываются договоры об осуществлении технологического присоединения, исполненные в соответствующем периоде регулирования (N или N-1), по которым имеется подписанный сторонами акт о технологическом присоединении и по которым произошло нарушение установленных сроков технологического присоединения.

При этом не учитываются договоры об осуществлении технологического присоединения, сроки по которым нарушены в связи с неисполнением в срок обязательств по договору заявителями, тогда как сетевой организацией мероприятия по техническим условиям исполнены в срок и направлено соответствующее уведомление заявителю.

<5> При расчете средней продолжительности учитываются договоры об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, исполненные в соответствующем периоде регулирования (N или N-1). Продолжительность определяется с даты заключения договора до даты исполнения договора (подписания акта технологического присоединения) (в календарных днях). В случае, если заявителями не исполнены в срок обязательства по договору, а сетевой организацией мероприятия, предусмотренные техническими условиями, исполнены в установленный срок, датой исполнения обязательств по договору считается дата исполнения сетевой организацией мероприятий в соответствии с техническими условиями и направления заявителю соответствующего уведомления.

3.5. 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) <1>.

Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации рассчитывается на официальном сайте сетевой организации в сети Интернет (www.rsk-yamala.ru) с помощью интерактивного инструмента, который позволяет автоматически рассчитывать стоимость технологического присоединения при вводе параметров, предусмотренных настоящим пунктом) <1>.

Мощность энергопринимающих устройств заявителя, кВт		Категория надежности		15		150		250		560		670		
				I - II	III	I - II	III	I - II	III	I - II	III	I - II	III	
Расстояние до границ земельного участка заявителя, м	Необходимость строительства подстанции	Да	кЛ	X										
				Y										
			вл	X										
		Нет	кЛ	X										
				Y										
			вл	X										
	500 - сельская местность/ 300 - городская местность	Да	кЛ	X										
				Y										
			вл	X										
		Нет	кЛ	X										
				Y										
			вл	X										
750	Да	кЛ	X											
			Y											
		вл	X											
	Нет	кЛ	X											
			Y											
		вл	X											
1000	Да	кЛ	X											
			Y											
		вл	X											
	Нет	кЛ	X											
			Y											
		вл	X											
1250	Да	кЛ	X											
			Y											
		вл	X											
	Нет	кЛ	X											
			Y											
		вл	X											

Примечание:

<1> Указываются значения стоимости технологического присоединения, рассчитанные по действующим ставкам платы за технологическое присоединение, в зависимости от типа местности, мощности заявителя, категории надежности заявителя, расстояния до границ земельного участка заявителя, необходимости строительства подстанции, типа линии, в формате X/Y, где X - плата за технологическое присоединение, полученная посредством применения стандартизированных тарифных ставок, Y - плата за технологическое присоединение, полученная посредством применения ставок за единицу максимальной мощности. Значения стоимости технологического присоединения рассчитываются в соответствии с параметрами, указанными в настоящем пункте.

4. Качество обслуживания

4.1. 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.

N	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			
		N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
1	Всего обращений потребителей, в т.ч.																
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии																
1.2	осуществление технологического присоединения																
1.3	коммерческий учет электрической энергии																
1.4	качество обслуживания																
1.5	техническое обслуживание электросетевых																
1.6	прочее (указать)																
2	Жалобы <1>	0	0														
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе																
2.2	качество услуг по передаче электрической энергии <2>																
2.3	качество электрической энергии <3>																
2.4	осуществление технологического присоединения																
2.5	коммерческий учет электрической энергии																
2.6	качество обслуживания																
2.7	техническое обслуживание объектов																
2.8	прочее (указать)																
3	Заявка на оказание услуг		307														
3.1	по технологическому присоединению	0	41	#ДЕЛ/0!	0	0	0	0	0	#ДЕЛ/0!	0	0	#ДЕЛ/0!	0	0	0	0
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии																
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	0	234														
3.4	прочее (оформление актов технологического присоединения)	0	32														

Примечание:

<1> В графе указываются случаи сообщений потребителем информации о ненадлежащем качестве регулируемых услуг, предоставляемых потребителю, а также о ненадлежащем качестве обслуживания потребителя. Указываются жалобы, которые:

относятся к регулируемым видам услуг сетевых организаций;

установлена обоснованность жалобы о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителя, в том числе о предоставлении услуг ненадлежащего качества.

Случаи, при которых обращение не отображается как жалоба:

повторное обращение, по которому потребителю уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направленными жалобами, и при этом в повторном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

обращение, подлежащее или находящееся на рассмотрении в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращение по спорам в рамках оказания услуг по передаче электрической энергии с субъектами рынков электрической энергии.

<2> В строке 2.1.1 не учитываются обращения потребителей с сообщением о прекращении передачи электрической энергии, а также жалобы на прекращение передачи электрической энергии при ограничениях режима потребления электрической энергии в случаях:

- плановых ограничений режима потребления электрической энергии в отношении потребителей в случае проведения ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации, к которым присоединены энергопринимающие устройства потребителя, либо необходимости проведения ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства смежных сетевых организаций (иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), превышающих время отключения электрической энергии, регламентированное действующим законодательством Российской Федерации;
- нарушения своих обязательств потребителем;
- возникновения (угроза возникновения) аварийных электроэнергетических режимов;
- выявления факта ненадлежащего технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителя к объектам электросетевого хозяйства;
- прекращения обязательств по оказанию услуг по передаче электрической энергии в отношении энергопринимающих устройств потребителя по договору оказания услуг по передаче электрической энергии.

<З> В строке 2.1.2 учитываются жалобы на ненадлежащее качество электрической энергии, по факту рассмотрения которых по результатам измерений качества электрической энергией подтверждено несоответствие показателей качества электрической энергии установленным требованиям, в том числе с подтверждением протоколами измерений, проведенных сетевой организацией либо иной организацией, аккредитованной в установленном порядке на проведение испытаний (измерений) показателей качества электрической энергии. При этом в строке 2.1.2 не учитываются жалобы потребителей, если установлено, что виновником ухудшения качества электрической энергии является сам потребитель или иное лицо, не связанное с сетевой организацией, а также в случаях, если нарушения возникли в результате стихийных бедствий, аварий и других событий, произошедших не по вине сетевой организации.

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей <1>.

N	Офис обслуживания потребителей	Тип офиса <2>	Адрес местонахождения	Номер телефона, адрес электронной почты	Режим работы	Предоставляемые услуги <3>	Количество потребителей, обратившихся очно в отчетном периоде	Среднее время на обслуживание потребителя, мин. <4>	Среднее время ожидания потребителя в очереди, мин. <4>	Количество сторонних организаций на территории офиса обслуживания (при наличии указать названия организаций) <4>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Филиал АО «РСК Ямала» в г. Муравленко	Центр обслуживания потребителей услуг	Муравленко, ул. Нефтяников, 26	8(349 38)43-2-98 e-mail: office@mur.rsk-yamal.ru	8.00 – 17.30		307	5	5	0

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

N	Наименование		
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	8 800 100 31 19
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам	единицы	0
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил	единицы	0
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных	единицы	0
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на	мин.	0
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные телефонные номера за текущий период <2>	мин.	0

Примечание:

<1> В строке 3 среднее время ожидания потребителем ответа по телефону сетевой организации определяется с момента соединения (в случае обслуживания потребителей с использованием системы интерактивного голосового меню - с момента выбора потребителем категории "соединение с работником организации" в системе интерактивного голосового меню) до момента ответа работника сетевой организации.

<2> В строке 4 при расчете среднего времени обработки телефонного вызова учитывается время разговора потребителя с оператором сетевой организации и не учитывается время последующей обработки телефонного вызова.

4.4. 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.

4.5. Описание дополнительных услуг, оказываемых потребителю, помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций.

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территориях других государств в соответствии с Федеральным законом от 12 января 1995 г. N 5-ФЗ "О ветеранах" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2000, N 2, ст. 161; N 19, ст. 2023; 2001, N 1, ст. 2; N 33, ст. 3427; N 53, ст. 5030; 2002, N 30, ст. 3033; N 48, ст. 4743; N 52, ст. 5132; 2003, N 19, ст. 1750; 2004, N 19, ст. 1837; N 25, ст. 2480; N 27, ст. 2711; N 35, ст. 3607; N 52, ст. 5038; 2005, N 1, ст. 25; N 19, ст. 1748; N 52, ст. 5576; 2007, N 43, ст. 5084; 2008, N 9, ст. 817; N 29, ст. 3410; N 30, ст. 3609; N 40, ст. 4501; N 52, ст. 6224; 2009, N 18, ст. 2152; N 26, ст. 3133; N 29, ст. 3623; N 30, ст. 3739; N 51, ст. 6148; N 52, ст. 6403; 2010, N 19, ст. 2287; N 27, ст. 3433; N 30, ст. 3991; N 31, ст. 4206; N 50, ст. 6609; 2011, N 45, ст. 6337; N 47, ст. 6608; 2012, N 43, ст. 5782; 2013, N 14, ст. 1654; N 19, ст. 2331; N 27, ст. 3477; N 48, ст. 6165; 2014, N 23, ст. 2930; N 26, ст. 3406; N 52, ст. 7537; 2015, N 14, ст. 2008), матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан в соответствии с Законом Российской Федерации от 15.05.1991 N 1244-1 "О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС" (Ведомости Съезда народных депутатов РСФСР и Верховного Совета РСФСР, 1991, N 21, ст. 699; Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 32, ст. 1861; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 48, ст. 4561; 1996, N 51, ст. 5680; 1997, N 47, ст. 5341; 1998, N 48, ст. 5850; 1999, N 16, ст. 1937; N 28, ст. 3460; 2000, N 33, ст. 3348; 2001, N 1, ст. 2; N 7, ст. 610; N 33, ст. 3413; 2002, N 30, ст. 3033; N 50, ст. 4929; N 53, ст. 5030; 2002, N 52, ст. 5132; 2003, N 43, ст. 4108; N 52, ст. 5038; 2004, N 18, ст. 1689; N 35, ст. 3607; 2006, N 6, ст. 637; N 30, ст. 3288; N 50, ст. 5285; 2007, N 46, ст. 5554; 2008, N 9, ст. 817; N 29, ст. 3410; N 30, ст. 3616; N 52, ст. 6224; N 52, ст. 6236; 2009, N 18, ст. 2152; N 30, ст. 3739; 2011, N 23, ст. 3270; N 29, ст. 4297; N 47, ст. 6608; N 49, ст. 7024; 2012, N 26, ст. 3446; N 53, ст. 7654; 2013, N 19, ст. 2331; N 27, ст. 3443; N 27, ст. 3446; N 27, ст. 3477; N 51, ст. 6693; 2014, N 26, ст. 3406; N 30, ст. 4217; N 40, ст. 5322; N 52, ст. 7539; 2015, N 14, ст. 2008).

4.7. Темы и результаты опросов потребителей, проводимых сетевой организацией для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания, в рамках исполнения Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций.

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

4.9. Информация по обращениям потребителей <1>.

N	Идентификационный номер обращения	Дата обращения	Время обращения	Форма обращения					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
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
		2017 год		307										

Обращения потребителей, содержащие жалобу <2>							Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг			Факт получения потребителем ответа			Мероприятия по результатам обращения <3>		
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	Заключен договор 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
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
							41		234	32	+				

Примечание:

<1> В столбцах, соответствующих форме и (или) категории поступившего обращения, а также факту получения ответа потребителем, указывается знак "+".

<2> Указываются жалобы, которые:

относятся к регулируемым видам услуг сетевых организаций;

установлена обоснованность жалобы о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителя, в том числе о предоставлении услуг ненадлежащего качества.

Случаи, при которых обращение не фиксируется как жалоба:

*повторное обращение, по которому потребителю уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направленными жалобами, и при этом в повторном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
обращение, подлежащее или находящееся на рассмотрении в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации;*

обращение по спорам в рамках оказания услуг по передаче электрической энергии с промышленными предприятиями и субъектами розничного рынка электрической энергии.

<3> Указываются мероприятия, проведенные или планируемые к проведению сетевой организацией в рамках поступившего обращения, непосредственно касающиеся потребителя и соответствующие инвестиционным или ремонтным программам.