

Приложение № 7
к Единым стандартам качества
обслуживания сетевыми организациями
потребителей услуг сетевых организаций

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
ОАО «Распределительная сетевая компания» за 2015 год**
(наименование сетевой организации)

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Количество потребителей услуг – 51420.

в том числе: потребителей физических лиц – 48595, прочих (юридических лиц, индивидуальных предпринимателей) – 2825.

Потребителей 1 категории надежности - 13, 2 категории – 77.

По сравнению с 2014 г. количество потребителей увеличилось на 1,02%, в том числе физических лиц на 1,01%, прочих потребителей – на 3,7%.

1.2. Количество точек поставки всего – 54025, в том числе оборудованных приборами учета – 53587, из них с дистанционным доступом – 163.

Количество точек поставки физических лиц – 48595, в том числе оборудованных приборами учета – 48182; прочих потребителей – 5430, в том числе оборудованных приборами учета - 5405.

Точек поставки по уровням напряжения:

ВН – 40 точек;

СН2 – 1165 точек;

НН – 52860 точек.

По сравнению с 2014 г. количество точек поставки увеличилось на 1,02%, в том числе физических лиц 1,01%, прочих потребителей – 1,12%.

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства:

Наименование объекта	Кол-во, км/шт.	Динамика по отношению к 2014г. %
Воздушные линии, всего:	1147,9	100,4
в том числе: ВН	2,6	100,0
СН2	102,9	101,7
НН	1042,4	100,3
Кабельные линии, всего:	844,5	101,4
в том числе: ВН	-	-
СН2	252,7	102,3
НН	591,8	101,0
Трансформаторные подстанции 6-10 кВ	244	101,7
Трансформаторные подстанции 110 кВ	2	100,0

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства:

Наименование объекта	Уровень физического износа, %	Динамика по отношению к 2014г. %
Воздушные линии, всего:	49,0	96,4
в том числе: ВН	100,0	100,0
СН2	34,4	99,7
НН	53,4	96,7
Кабельные линии, всего:	52,0	101,4
в том числе: ВН	-	-
СН2	52,4	102,7
НН	50,4	95,8
Трансформаторные подстанции 6-10 кВ	32,4	162,1
Трансформаторные подстанции 110 кВ	15,4	83,9

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.

№	Показатель	Значение показателя, годы		
		2014 год	2015 год	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAID}) ¹	15,93	6,36	39,9
1.1	ВН (110 кВ и выше)			
1.2	СН1 (35-60 кВ)			
1.3	СН2 (1-20 кВ)	15,93	6,36	39,9
1.4	НН (до 1 кВ)			
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIF}) ¹	0,588	0,468	79,6
2.1	ВН (110 кВ и выше)			
2.2	СН1 (35-60 кВ)			
2.3	СН2 (1-20 кВ)	0,588	0,468	79,6
2.4	НН (до 1 кВ)			
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) ($\Pi_{SAID, план}$) ²	287,65	299,06	103,9
3.1	ВН (110 кВ и выше)			
3.2	СН1 (35-60 кВ)			
3.3	СН2 (1-20 кВ)	228,78	253,15	110,6
3.4	НН (до 1 кВ)	58,87	45,91	78,0
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)	0,784	0,733	93,5

	($\Pi_{SAIFI, \text{план}}$) ²			
4.1	ВН (110 кВ и выше)			
4.2	СН1 (35-60 кВ)			
4.3	СН2 (1-20 кВ)	0,625	0,59	94,4
4.4	НН (до 1 кВ)	0,159	0,143	89,9
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда ³ , шт.	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, шт ³ .	0	0	0

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 № 718 (зарегистрирован Минюстом России 31.12.2013, регистрационный № 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.

№	Структурная единица сетевой организации ¹	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, П _{SAIDI} ²				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, П _{SAIFI} ²				Показатель средней продолжительности прекращения 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				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), П _{SAIFI, план} ²				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	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	ОАО «Распределительная сетевая компания»			6,36				0,468				253,15	45,91			0,59	0,143	0	0
n	Всего по сетевой организации			6,36				0,468				253,15	45,91			0,59	0,143	0	0

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. Для повышения качества оказания услуг по передаче электроэнергии в 2015 г. в рамках реализации утвержденной инвестиционной программы проведена реконструкция сетей ВЛ 0,4 кВ – 8,4 км, ВЛЗ 6-10 кВ – 0,33 км трассы, КЛ 0,4 кВ – 0,4 км, КЛ 6-10 кВ – 0,4 км. Увеличена мощность трансформаторных подстанций за счет замены трансформаторов на 1,83 МВА, строительства новых ТП общей мощностью 1,76 МВА, приобретены ведомственные подстанции мощностью 3,15 МВА. Построены линии электропередачи ВЛИ 0,4 кВ – 2,8 км, ВЛЗ 6-10 кВ – 1,6 км, КЛ 0,4 кВ -4,1 км, КЛ 6-10 кВ – 1,7 км.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Величина резервируемой мощности на конец 2015 года составила по ВН – 5,67 МВт, СН2 – 2,44 МВт. Наличие свободной для технологического присоединения потребителей мощности по центрам питания 35 кВ и выше 8,17 МВт, по центрам питания ниже 35 кВ – 2,6 МВт. Прогнозное увеличение мощности на 2016 год – СН2 -6,68 МВА.

3.2. Для совершенствования деятельности по технологическому присоединению в 2015 г. построены линии электропередачи ВЛИ 0,4 кВ – 2,1 км, ВЛЗ 6-10 кВ – 0,27 км, КЛ 0,4 кВ -2,1 км, КЛ 6-10 кВ – 2,2 км, построены новые трансформаторные подстанции суммарной мощностью 2,06 МВА.

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

	штуки, в том числе:																
7.1	по вине сетевой организации																
7.2	по вине заявителя																
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям ⁵ , дней	41	30	73,2	119	50	42,0	180	136	75,6	0	0	0	0	0	0	35

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. № 861 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 52 (ч. 2), ст. 5525; 2007, № 14, ст. 1687; № 31, ст. 4100; 2009, № 9, ст. 1103; № 8, ст. 979; № 17, ст. 2088; № 25, ст. 3073; № 41, ст. 4771; 2010, № 12, ст. 1333; № 24, ст. 2607; № 25, ст. 3175; № 40, ст. 5086; 2011, № 10, ст. 1406; 2012, № 4, ст. 504; № 23, ст. 3008; № 41, ст. 5636; № 49, ст. 6858; № 52, ст. 7525; 2013, № 30 (часть II), ст. 4119; № 31, ст. 4226; № 31, ст. 4236; № 32, ст. 4309; № 33, ст. 4392; № 35, ст. 4523; № 42, ст. 5373; № 44, ст. 5765; № 47, ст. 6105; № 48, ст. 6255; № 50, ст. 6598; 2014, № 7, ст. 689; № 9, ст. 913; № 11, ст. 1156; № 25, ст. 3311; № 32, ст. 4513; № 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.

3.4. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации

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		0,55	1953/ 1734	979/ 870	3627/ 3899	1815/ 1950
	Нет	КЛ		0,55	1034/ 799	520/ 402	1049/ 1326	526/ 664	1053/ 3553	530/ 1781	
			ВЛ		0,55	233/ 152	119/ 78	234/ 247	119/ 125	239/ 661	123/ 334
		Да		КЛ		1332/ 87	3496/ 1734	1750/ 870	5196/ 3899	2599/ 1950	9530/ 10449
			ВЛ			331/ 55	1493/ 1087	750/ 546	3160/ 2820	1582/ 1411	7495/ 557
750	Нет	КЛ			1287/ 40	2577/ 799	1291/ 402	2618/ 1326	1311/ 664	2623/ 3553	1315/ 1781
			ВЛ		285/ 9	575/ 152	290/ 78	583/ 247	293/ 125	587/ 661	297/ 334
	Да	КЛ			1761/ 87	4354/ 1734	2180/ 870	6068/ 3899	3035/ 1950	10403/ 10449	5205/ 5228
			ВЛ		426/ 55	1684/ 1087	844/ 546	3354/ 2820	1678/ 1411	7688/ 557	3848/ 3782
1000	Нет	КЛ			1715/ 40	3434/ 799	1720/ 402	3490/ 1326	1747/ 664	3495/ 3553	1751/ 1781
			ВЛ		380/ 9	765/ 152	385/ 78	776/ 247	389/ 125	781/ 661	394/ 334
	Да	КЛ			2190/ 87	5211/ 1734	2608/ 870	6940/ 3899	3471/ 1950	11275/ 10449	5641/ 5228
			ВЛ		521/ 55	1874/ 1087	939/ 546	3547/ 2820	1775/ 1411	7881/ 557	3944/ 3782
1 250	Нет	КЛ			2144/ 40	4292/ 799	2149/ 402	4362/ 1326	2183/ 664	4367/ 3553	2187/ 1781
			ВЛ		475/ 9	955/ 152	480/ 78	970/ 247	486/ 125	974/ 661	491/ 334

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.

	передаче электрической энергии ²															
2.1.2	качество электрической энергии ³	1	8	800	50	42	84									
2.2	осуществление технологического присоединения															
2.3	коммерческий учет электрической энергии															
2.4	качество обслуживания															
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства															
2.6	прочее (указать)															
3	Заявка на оказание услуг	713	609	85,0	630	1102	174,9				6	12	200,0			
3.1	по технологическому присоединению	602	528	87,7												
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии										1	0	0			
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	31	23	74,2												
3.4	прочее (указать)	80	58	72,5	630	1102	174,9				5	12	240,0			

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.

3 - 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 потребителей¹.

№	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	Приемная	Пункт обслуживания	г. Черкесск, ул. Красная,19	(8782) 28-22-51, mail@elset.ru	понедельник-пятница с 08-00 до 17-00 час перерыв с 12-00 до 13-00 час.	-общие вопросы	821			
2	Производственно-технический отдел	Пункт обслуживания	г. Черкесск, ул. Красная,19	(8782) 28-22-47, mail@elset.ru	вторник, четверг, пятница с 08-00 до 17-00 час перерыв с 12-00 до 13-00 час.	- заявки на выполнение работ; - заявки на установку/замену приборов учета	812			
3	Отдел технического аудита	Пункт обслуживания	г. Черкесск, ул. Красная,19	(8782) 26-51-10, mail@elset.ru	понедельник-пятница с 08-00 до 17-00 час перерыв с 12-00 до 13-00 час.	- заявки на замену приборов учета	924			
4	Оперативно-диспетчерская служба	Пункт обслуживания	г. Черкесск, ул. Красная,19	(8782) 28-30-10, mail@elset.ru	Все дни круглосуточно	- прием заявок	761			
5	Производственная электротехническая лаборатория	Пункт обслуживания	г. Черкесск, ул. Пятигорское шоссе	(8782) 23-89-17, mail@elset.ru	понедельник-пятница с 08-00 до 17-00 час перерыв с 12-00 до 13-00 час.	- выполнение работ по проведению измерений и испытаний электрооборудования	361			
6	Служба режима сети и АСКУЭ	Пункт обслуживания	г. Черкесск, ул. Красная,19	(8782) 26-35-48, mail@elset.ru	понедельник-пятница с 08-00 до 17-00 час перерыв с 12-00 до 13-00 час.	- выполнение работ для осуществления коммерческого учета	184			
7	Юрист	Пункт обслуживания	г. Черкесск, ул. Красная,19	(8782) 26-42-56, mail@elset.ru	понедельник-пятница с 08-00 до 17-00 час перерыв с 12-00 до 13-00 час.	- консультации по вопросам законодательства РФ по электроэнергетике	94			

8	Бухгалтерия	Пункт обслуживания	г. Черкесск, ул. Красная, 19	(8782) 26-27-18, mail@elset.ru	понедельник-пятница с 08-00 до 17-00 час перерыв с 12-00 до 13-00 час.		1369			
---	-------------	--------------------	------------------------------	--------------------------------	---	--	------	--	--	--

Примечание:

- 1 – раздел подлежит заполнению территориальными сетевыми организациями.
- 2 – в столбце 3 указывается тип офиса обслуживания потребителей (центр обслуживания или пункт обслуживания) в соответствии с Едиными стандартами качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций.
- 3 – в столбце 7 указываются дополнительные услуги, предоставляемые потребителям, не предусмотренные Едиными стандартами качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций.
- 4 – информация заполняется только по офисам обслуживания потребителей, отнесенным к Центрам обслуживания потребителей.

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

№	Наименование		
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: 28-22-51; 28-22-47; 28-30-10; 26-51-10; 23-89-17; 26-35-48; 26-42-56; 26-27-18 Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	23414
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	23414
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 ¹	мин.	1
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные телефонные номера за текущий период ²	мин.	-

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. Наибольшее количество обращений всего по техническому обслуживанию электросетевых объектов – 870; жалоб на качество электроэнергии – 50; заявок прочих (отключение временное, перенос опор воздушных линий, монтаж и перенос приборов учета, восстановление воздушных линий электропередачи и т.п.) – 1172.

4.5. Помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций, Общество оказывает услуги по испытаниям и измерением электроустановок, производству электромонтажных работ наружных сетей электроснабжения: прокладке кабельных и воздушных линий, капитальному и текущему ремонту электросетевого хозяйства, техническому обслуживанию ведомственных трансформаторных подстанций и т.д.

4.6. 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 (по 3-х балльной системе).

Организация обслуживания клиентов			
1	Удобство способа подачи заявки на оказание услуги	сред.балл	2,3
2	График работы компании	сред.балл	2,1
3	Доступность информационно-справочных материалов, необходимых для оформления заявки	сред.балл	2,0
4	Консультирование по интересующим вопросам, включая дополнительную информацию по сторонним организациям	сред.балл	2,3
Технологическое присоединение			
1	Сроки подготовки проекта договора (допустимо не более 30 календарных дней)	сред.балл	2,0
2	Сроки выполнения работ по договору со стороны сетевой организации (от 15 дней до 2 лет)	сред.балл	2,3
3	Качество выполнения работ по договору	сред.балл	2,0
4	Способ подачи заявки	-очно	50,0%
		- в электронном виде	50,0%
Передача электроэнергии			
1	Частота отключений электроэнергии	сред.балл	2,1
2	Продолжительность отключений электроэнергии	сред.балл	2,3
3	Частота возникновения перепадов (скачков) напряжения	сред.балл	2,1
4	Сообщали ли Вы о ненадлежащем качестве электроэнергии в компанию?		
		- да	22,2%
		- нет	77,8%
5	Оперативность реагирования работников компании при возникновении чрезвычайных ситуаций / аварий	сред.балл	2,1
Дополнительные услуги			
1	Знаете ли Вы о дополнительных услугах предоставляемых нашей компанией		
		- да	

	- да	55,6%
	- нет	44,4%
2	Какими из наших дополнительных услуг Вы пользовались?	
2.1.	установка/замена прибора учета	0,0%
2.2.	приемо-сдаточные испытания и диагностика оборудования, электрозащитных средств	33,3%
2.3.	электромонтажные работы наружных и внутренних электросетей до и выше 1кВ	22,2%
2.4.	техническое обслуживание электросетевого оборудования	22,2%
2.5.	другое	11,1%
3	Сроки обработки заявки и подготовки проекта договора	2,3
4	Своевременность выполнения работ по договору со стороны сетевой организации	2,1
5	Качество выполнения работ по договору: Рекомендовали бы Вы нашу компанию на предоставление аналогичных услуг своим знакомым	2,3
6	Рекомендовали бы Вы нашу компанию на предоставление аналогичных услуг своим знакомым - да	
	- да	55,6%
	- нет	44,4%
Пожелания		
1	Получать интересующую информацию по вопросам:	
1.1	информация об отключениях;	0,0%
1.2.	об изменении тарифов или правил предоставления услуг;	0,0%
1.3.	образцы оформления документов и требования к ним;	0,0%
1.4	извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность в сфере электроэнергетики;	0,0%
1.5.	регулярное анкетирование Клиентов с целью повышения качества обслуживания;	0,0%
1.6.	о приближении срока оплаты за предоставленные услуги;	0,0%
1.7.	порядок обжалования решений, действий или бездействия сотрудников, исполняющих действия, входящие в компетенцию компании;	0,0%
1.8.	месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты органов, в которых клиентам предоставляются документы, необходимые для выполнения действий, входящих в компетенцию компании.	11,1%

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

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.