

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг**  
**АО «Распределительная сетевая компания» за 2016 год**  
(наименование сетевой организации)

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Количество потребителей услуг – 51573.

в том числе: потребителей физических лиц – 48994, прочих (юридических лиц, индивидуальных предпринимателей) – 2579.

Потребителей 1 категории надежности - 13, 2 категории – 85.

По сравнению с 2015 г. количество потребителей увеличилось на 0,30%, в том числе физических лиц на 0,82%, прочих потребителей – на 0,21%.

1.2. Количество точек поставки всего – 54585, в том числе оборудованных приборами учета – 54348, из них с дистанционным доступом – 237.

Количество точек поставки физических лиц – 48994, в том числе оборудованных приборами учета – 48980; прочих потребителей – 5591, в том числе оборудованных приборами учета - 5564.

Точек поставки по уровням напряжения:

ВН – 40 точек;

СН2 – 1214 точек;

НН – 53331 точек.

По сравнению с 2015 г. количество точек поставки увеличилось на 1,04%, в том числе физических лиц 0,82%, прочих потребителей – 3,96%.

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства:

Наименование объекта	Кол-во, км/шт.	Динамика по отношению к 2015г. %
Воздушные линии, всего:	1151,32	100,3
в том числе: ВН	2,64	100,0
СН2	102,92	100,0
НН	1045,76	100,3
Кабельные линии, всего:	851,65	100,8
в том числе: ВН	-	-
СН2	256,42	101,5
НН	595,23	100,6
Трансформаторные подстанции 6-10 кВ	250	102,5
Трансформаторные подстанции 110 кВ	2	100,0

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства:

Наименование объекта	Уровень физического износа, %	Динамика по отношению к 2015г. %
Воздушные линии, всего:	43,1	88,0
в том числе: ВН	100,0	100,0
СН2	36,0	104,7
НН	43,6	81,6
Кабельные линии, всего:	45,0	86,5
в том числе: ВН	-	-
СН2	44,0	84,0
НН	49,2	97,6
Трансформаторные подстанции 6-10 кВ	39,5	121,9
Трансформаторные подстанции 110 кВ	14,8	96,1

## 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		
		2015 год	2016 год	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( $P_{SAIDI}$ ) <sup>1</sup>	6,36	44,6	701,3 <sup>4</sup>
1.1	ВН (110 кВ и выше)			
1.2	СН1 (35-60 кВ)			
1.3	СН2 (1-20 кВ)	6,36	44,6	701,3
1.4	НН (до 1 кВ)			
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии ( $P_{SAIFI}$ ) <sup>1</sup>	0,468	1,3	277,8 <sup>4</sup>
2.1	ВН (110 кВ и выше)			
2.2	СН1 (35-60 кВ)			
2.3	СН2 (1-20 кВ)	0,468	1,3	277,8
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) ( $P_{SAIDI, план}$ ) <sup>2</sup>	299,06	154,39	51,63
3.1	ВН (110 кВ и выше)			
3.2	СН1 (35-60 кВ)			
3.3	СН2 (1-20 кВ)	253,15	108,8	43,0
3.4	НН (до 1 кВ)	45,91	45,59	99,3
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) ( $P_{SAIFI, план}$ ) <sup>2</sup>	0,733	0,53	72,3
4.1	ВН (110 кВ и выше)			

4.2	СН1 (35-60 кВ)			
4.3	СН2 (1-20 кВ)	0,59	0,4	67,7
4.4	НН (до 1 кВ)	0,143	0,13	90,0
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда <sup>3</sup> , 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 <sup>3</sup> .	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.;

$N_j$  - 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.

4 – увеличение показателя средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_{SAIDI}$ ) и средней частоты прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_{SAIFI}$ ) в связи с отключениями в сетях вышестоящей сетевой организации и стихией (ураганым ветром)

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 <sup>1</sup>	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, $\Pi_{SAIDI}^2$				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, $\Pi_{SAIFI}^2$				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 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	АО «Распределительная сетевая компания»			44,6				1,3				108,8	45,59			0,4	0,13	0	0
n	Всего по сетевой организации			44,6				1,3				108,8	45,59			0,4	0,13	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 2016г. в рамках реализации утвержденной инвестиционной программы проведена реконструкция сетей ВЛ 0,4 кВ – 13,0 км, ВЛЗ 6-10 кВ – 4,3 км трассы, КЛ 0,4 кВ – 1,4 км. Увеличена мощность трансформаторных подстанций за счет замены трансформаторов на 2,66 МВА, строительства новых ТП общей мощностью 1,06 МВА. Построены линии электропередачи ВЛИ 0,4 кВ – 1,8 км, КЛ 6-10 кВ – 2,6 км.

### 3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Величина резервируемой мощности на конец 2016 года составила по ВН – 6,45 МВт, СН2 – 2,42 МВт. Наличие свободной для технологического присоединения потребителей мощности по центрам питания 35 кВ и выше 6,47 МВт, по центрам питания ниже 35 кВ – 2,7 МВт. Прогнозное увеличение мощности на 2017 год – СН2 -4,14 МВА.

3.2. Для совершенствования деятельности по технологическому присоединению в 2016 г. построены линии электропередачи ВЛИ 0,4 кВ – 1,7 км, КЛ 0,4 кВ -3,4 км, КЛ 6-10 кВ – 1,1 км, построены новые трансформаторные подстанции суммарной мощностью 1,0 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 <sup>5</sup> , дней	30	30	100	50	53	106,0	136	141	103,7	0	0	0	0	0	0	36

## 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	869/ 927	437/ 466	3592/ 3151	1797/ 1577
	Нет	КЛ	0,55	366/ 423	188/ 214	1095/ 655	549/ 329	1100/ 1754	554/ 881	
		ВЛ	0,55	152/ 268	79/ 137	469/ 898	236/ 451	474/ 2408	241/ 1208	
750	Да	КЛ		477/ 47	1411/ 927	708/ 466	5230/ 3151	2617/ 1577	9430/ 8446	4719/ 4227
		ВЛ		210/ 39	877/ 771	441/ 388	3665/ 3395	1834/ 1699	7864/ 9099	3936/ 4553
	Нет	КЛ		452/ 21	908/ 423	456/ 214	1368/ 655	1368/ 329	2738/ 1754	1373/ 881
		ВЛ		184/ 14	373/ 268	190/ 137	1168/ 898	585/ 451	1173/ 2408	590/ 1208
1000	Да	КЛ		627/ 47	1712/ 927	858/ 466	6141/ 3151	3072/ 1577	10340/ 8446	5174/ 4227
		ВЛ		271/ 39	999/ 771	502/ 388	4053/ 3395	2028/ 1699	8253/ 9099	4130/ 4553
	Нет	КЛ		602/ 21	1208/ 423	607/ 214	3644/ 655	1823/ 329	3649/ 1754	1828/ 881
		ВЛ		246/ 14	496/ 268	251/ 137	1557/ 898	780/ 451	1561/ 2408	784/ 1208
1 250	Да	КЛ		778/ 47	2012/ 927	1009/ 466	7051/ 3151	3527/ 1577	11250/ 8446	5628/ 4227
		ВЛ		332/ 39	1122/ 771	564/ 388	4442/ 3395	2222/ 1699	8641/ 9099	4324/ 4553
	Нет	КЛ		752/ 21	1509/ 423	758/ 214	2278/ 655	2278/ 329	4459/ 1754	2283/ 881
		ВЛ		307/ 14	619/ 268	312/ 137	1945/ 898	974/ 451	1950/ 2408	979/ 1208

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 <sup>2</sup>															
2.1.2	качество электрической энергии <sup>3</sup>	8	4	50,0	42	14	33,3									
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	609	500	82,1	1102	998	90,6				12	27	225,0			
3.1	по технологическому присоединению	528	418	79,2												
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии															
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	23	35	152,2												
3.4	прочее	58	47	81,0	1102	998	90,6				12	27	225,0			

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 потребителей<sup>1</sup>.

№	Офис обслуживания потребителей	Тип офиса <sup>2</sup>	Адрес местонахождения	Номер телефона, адрес электронной почты	Режим работы	Предоставляемые услуги <sup>3</sup>	Количество потребителей, обратившихся очно в отчетном периоде	Среднее время на обслуживание потребителя, мин. <sup>4</sup>	Среднее время ожидания потребителя в очереди, мин. <sup>4</sup>	Количество сторонних организаций на территории офиса обслуживания (при наличии указать названия организаций) <sup>4</sup>
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	22997
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	22997
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 <sup>1</sup>	мин.	1
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные телефонные номера за текущий период <sup>2</sup>	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 – 978; жалоб на качество электроэнергии – 18; заявок прочих (отключение временное, перенос опор воздушных линий, монтаж и перенос приборов учета, восстановление воздушных линий электропередачи и т.п.) – 1072.

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).

<b>Организация обслуживания клиентов</b>			
1	Удобство способа подачи заявки на оказание услуги	сред.балл	2,5
2	График работы компании	сред.балл	2,2
3	Доступность информационно-справочных материалов, необходимых для оформления заявки	сред.балл	2,2
4	Консультирование по интересующим вопросам, включая дополнительную информацию по сторонним организациям	сред.балл	2,3
<b>Технологическое присоединение</b>			
1	Сроки подготовки проекта договора (допустимо не более 30 календарных дней)	сред.балл	2,2
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	2,4
4	Способ подачи заявки	- очно	31,6%
		- в электронном виде	68,4%
<b>Передача электроэнергии</b>			
1	Частота отключений электроэнергии	сред.балл	2,5
2	Продолжительность отключений электроэнергии	сред.балл	2,4
3	Частота возникновения перепадов (скачков) напряжения	сред.балл	2,2
4	Сообщали ли Вы о ненадлежащем качестве электроэнергии в компанию?		
		- да	41,7%
		- нет	58,3%
5	Оперативность реагирования работников компании при возникновении чрезвычайных ситуаций / аварий	сред.балл	2,3
<b>Дополнительные услуги</b>			
1	Знаете ли Вы о дополнительных услугах предоставляемых нашей компанией		
		- да	37,5%
		- нет	62,5%

2	Какими из наших дополнительных услуг Вы пользовались?		
2.1.	установка/замена прибора учета		29,4%
2.2.	приемо-сдаточные испытания и диагностика оборудования, электрозащитных средств		17,6%
2.3.	электромонтажные работы наружных и внутренних электросетей до и выше 1кВ		11,8%
2.4.	техническое обслуживание электросетевого оборудования		41,2%
2.5.	другое		
3	Сроки обработки заявки и подготовки проекта договора		2,2
4	Своевременность выполнения работ по договору со стороны сетевой организации		2,2
5	Качество выполнения работ по договору: Рекомендовали бы Вы нашу компанию на предоставление аналогичных услуг своим знакомым		2,4
6	Рекомендовали бы Вы нашу компанию на предоставление аналогичных услуг своим знакомым		
	- да		70,0%
	- нет		30,0%
	<b>Пожелания</b>		
1	Получать интересующую информацию по вопросам:		
1.1	информация об отключениях;		20,8%
1.2.	об изменении тарифов или правил предоставления услуг;		25,0%
1.3.	образцы оформления документов и требования к ним;		12,5%
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;		4,2%
1.6.	о приближении срока оплаты за предоставленные услуги;		8,3%
1.7.	порядок обжалования решений, действий или бездействия сотрудников, исполняющих действия, входящие в компетенцию компании;		4,2%
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.		12,5%



4.7. Информация по обращениям потребителей<sup>1</sup>.

№	Идентификационный номер обращения	Дата обращения	Время обращения	Форма обращения	Обращения	Обращения потребителей, содержащие жалобу <sup>2</sup>	Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг	Факт получения потребителем ответа	Мероприятия по результатам обращения <sup>3</sup>																					
									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
		год 9102		Очное обращение	Оказание услуг по передаче электрической энергии	Качество услуг по передаче электрической энергии	По технологическому присоединению	Заявителем был получен исчерпывающий ответ в установленные сроки	+																					Реализация инвестиционной программы за 2016 г., мероприятий по тех. присоединению
				Заочное обращение посредством телефонной связи	Оказание услуг по передаче электрической энергии	Качество электрической энергии	По технологическому присоединению	Заявителем был получен исчерпывающий ответ с нарушением сроков	+																					
				Заочное обращение посредством почты	Оказание услуг по передаче электрической энергии	Качество электрической энергии	По технологическому присоединению	Заявителем был получен исчерпывающий ответ с нарушением сроков	+																					
				Письменное обращение посредством почтовой связи	Оказание услуг по передаче электрической энергии	Качество электрической энергии	По технологическому присоединению	Заявителем был получен исчерпывающий ответ с нарушением сроков	+																					
				Заочное обращение посредством Интернет	Оказание услуг по передаче электрической энергии	Качество электрической энергии	По технологическому присоединению	Заявителем был получен исчерпывающий ответ с нарушением сроков	+																					
				Очное обращение	Оказание услуг по передаче электрической энергии	Качество электрической энергии	По технологическому присоединению	Заявителем был получен исчерпывающий ответ с нарушением сроков	+																					
				Время обращения	Оказание услуг по передаче электрической энергии	Качество электрической энергии	По технологическому присоединению	Заявителем был получен исчерпывающий ответ с нарушением сроков	+																					
				Дата обращения	Оказание услуг по передаче электрической энергии	Качество электрической энергии	По технологическому присоединению	Заявителем был получен исчерпывающий ответ с нарушением сроков	+																					
				Идентификационный номер обращения	Оказание услуг по передаче электрической энергии	Качество электрической энергии	По технологическому присоединению	Заявителем был получен исчерпывающий ответ с нарушением сроков	+																					
				№	Оказание услуг по передаче электрической энергии	Качество электрической энергии	По технологическому присоединению	Заявителем был получен исчерпывающий ответ с нарушением сроков	+																					

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.