4. Качество обслуживания

* 1. Количество обращений, поступивших в сетевую организацию (всего), обращений, содержащих жалобу и (или) обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в сетевую организацию, а также количество обращений, по которым были заключены договоры об осуществлении технологического присоединения и (или) договоры об оказании услуг по передаче электрической энергии, а также по которым были урегулированы жалобы в 2017 году.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | 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 | | |
|  |  | 2016г. | 2017г. | Динамика  изменения  показателя.  % | 2016г. | 2017г. | Динамика  изменения  показателя.  % | 2016г. | 2017г. | Динамика  изменения  показателя.  % | 2016г | 2017г. | Динамика  изменения  показателя.  % | 2016г | 2017г. | Динамика  изменения  показателя.  % |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 13 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |
| 1 | Всего обращений потребителей, в т.ч. | 45 | 51 | 13,3% 5 | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  |
| 1.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.2 | осуществление  технологического  присоединения | 28 | 22 | -21,4% | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  |
| 1.3 | коммерческий учет электрической энергии |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.4 | качество обслуживания |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.5 | . техническое обслуживание электросетевых объектов |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.6 | прочее (указать) | 17 | 29 | 70,6% |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | Жалобы | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  |
| 2.1 | оказание услуг по |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | передаче электрической энергии, в том числе |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.1.1 | качество услуг по передаче электрической энергии" |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.1.2 | качество электрической энергии'\* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 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 | 45 | 51 | 13,3% | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  |
| 3.1 | по технологическому присоединению | 28 | 22 | -21,4% | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| 3.2 | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.3 | организация коммерческого учета электрической энергии |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.4 | прочее (указать) | 17 | 29 | 70,6% |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |