ИНФОРМАЦИЯ О КАЧЕСТВЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ

ПАО «Амурский судостроительный завод» за 2020 год

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Уровень напряжения | Количество потребителей услуг сетевой организации: | Тип потребителей | Динамика по отношению к году, предшествующему отчетному |
| ВН (110 кВ ивыше) | - |  | - |
| СН1 (35-60 кВ) | - |  | - |
| СН2 (1-20 кВ) | 20 | Юридическое лицо | 0 |
| НН (до 1 кВ) | 3 | Юридическое лицо | 0 |

Количество потребителей со 2й категорией наджености – 2

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, бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства, приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Показатель |
| 1 | Количество точек поставки всего | 23 |
| 2 | Количество точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии | 23 |
| 3 | Физические лица | 0 |
| 4 | Юридические лица | 23 |
| 5 | Вводные устройства МКД | 0 |
| 6 | Бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства | 0 |
| 7 | Приборы учета с возможностью дистнационного сбора данных | 0 |

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.

Информация по силовым трансформаторам:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Номинальный класс напряжения | Номинальная мощность трансформатора, МВа | Тип трансформатора |
| Примечание |
| 1 | 6 | 1 | ТМ 1000/10 | ФТП 23 |
| 2 | 6 | 1 | ТМ 1000/10 | ФТП 23 |
| 3 | 6 | 1 | ТМ 1000/10 | ФТП 23 |
| 4 | 6 | 1 | ТМ 1000/10 | ТП 5 |
| 5 | 6 | 1 | ТМ 1000/10 | ТП 5 |
| 6 | 6 | 0,75 | ТАМ 750/10 | ТП 12 |
| 7 | 6 | 0,56 | ТМ-560/6 | ТП 29 |
| 8 | 6 | 1 | ТМ 1000/10 | ФТП 3 |
| 9 | 6 | 1 | ТМ 1000/10 | ФТП 3 |
| 10 | 6 | 1 | ТМ 1000/10 | ФТП 3 |
| 11 | 6 | 0,63 | ТМ630/10 | ТП 11Б |
| 12 | 6 | 0,4 | ТМФ 400/6 | ТП 10 |
| 13 | 6 | 0,4 | ТМФ 400/6 | ТП 10 |
| 14 | 6 | 0,56 | ТАМ 560/10 | ФТП 15 |
| 15 | 6 | 0,63 | ТМ 630/10 | ФТП 15 |
| 16 | 6 | 0,56 | ТМ 560/10 | ТП 13 |
| 17 | 6 | 0,32 | ТМ 320/6 | ТП 33 |
| 18 | 6 | 0,32 | ТМ320/6 | ТП 16 |

Информация о линиях электропередач:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Тип ЛЭП (ВЛ/КЛ) | Наименование | Протяженность, км |
| ВН | СН1 | СН2 | НН |
| 1 | КЛ | АСБ 3х240 |   |   | 4,443 |   |
| 2 | КЛ | АСБ 3х120 |   |   | 0,426 |   |
| 3 | КЛ | ААБ 3х185 |   |   | 0,576 |   |
| 4 | КЛ | АСБ 3х120 |   |   | 0,141 |   |
| 5 | КЛ | АСБ 3х70, 3х120 |   |   | 0,504 |   |
| 6 | КЛ | АСБ 3х70, ААШв 3х240 |   |   | 0,178 |   |
| 7 | КЛ | АСБ 3х95 |   |   | 0,768 |   |
| 8 | КЛ | АСБ 3х185 |   |   | 0,269 |   |
| 9 | КЛ | АСБ 3х185 |   |   | 0,191 |   |
| 10 | КЛ | ААБ 3х120 |   |   | 0,367 |   |
| 11 | КЛ | АСБ 3х185 |   |   | 0,644 |   |
| 12 | КЛ | АСБ 3х240 |   |   | 0,894 |   |
| 13 | КЛ | АСБ 3х95 |   |   | 0,579 |   |
| 14 | КЛ | ААБ 3х120 |   |   | 0,745 |   |
| 15 | КЛ | ААШВ 3х70 |   |   | 0,202 |   |
| 16 | КЛ | АСБ 3х95 |   |   | 0,5 |   |
| 17 | КЛ | АСБ 3х185 |   |   | 0,269 |   |
| 18 | КЛ | АВБбШВ 2(3х150+1х50) |   |   |   | 0,8 |
| 19 | КЛ | 3х50+1х25,3х70+1х35,3х95+1х50,3х120+1х70 |   |   |   | 0,4 |
| 20 | КЛ | 2х(3х50+1х250,3х70+1х35,2х(3х95+1х50) |   |   |   | 1,6 |
| 21 | КЛ | 3х70+1х35 |   |   |   | 0,6 |
| 22 | КЛ | 4х35 |   |   |   | 0,15 |
| 23 | КЛ | КНР 3х35+1х16 |   |   |   | 0,1 |
| 24 | КЛ | 4х70 |   |   |   | 0,05 |
| 25 | КЛ | 4х25 |   |   |   | 0,075 |
| 26 | КЛ | 3х95+1х50 |   |   |   | 0,06 |
| 27 | КЛ | 4х70 |   |   |   | 0,2 |
| 28 | КЛ | КГ 3х70+1х25 |   |   |   | 0,1 |
| 29 | КЛ | СБ (3х185+1х95), АВВГ 4х35 |   |   |   | 0,12 |
| 30 | КЛ | КГ 4х10 |   |   |   | 0,22 |

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.

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 |
| 2019 гд | 2020 год | Динамика изменения показателя |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии Пsaidi |  |  |  |
| 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 | - |
| 2 | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии Пsaifi |  |  |  |
| 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 | - |
| 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) Пsaidi, план |  |  |  |
| 3.1 | ВН (110 кВ и выше) | - | - | - |
| 3.2 | СН1 (35-60 кВ) | - | - | - |
| 3.3 | СН2 (1-20 кВ) | 0 | 0 | - |
| 3.4 | НН (до 1 кВ) | 0 | 0 | - |
| 4 | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) Пsaifi, план |  |  |  |
| 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 электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки | - | - | - |
| 5.1 | В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки | - | - | - |

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 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии,  | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии,  | 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), | 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),  | 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 | CH2 | НН | ВН | СН1 | СН2 | НН | ВН | CH1 | 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 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
|  | Всего посетевойорганизации | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

 2.2 Для целей повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии ПАО «АСЗ» ежегодно выполняются работы по текущему и капитальному ремонту кабельных линий, перемычек, проводится планово-предупредительный ремонт.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

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

Наличие невостребованной мощности необходимо уточнять на момент подключения.

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

Мероприятия в отчетном пероде не проводились.

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

Отсутствует

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 |
| 2019 год | 2020 год | Динамика изменения показателя, % | 2019 год | 2020 год | Динамика изменения показателя, % | 2019 год | 2020 год | Динамика изменения показателя, % | 2019 год | 2020 год | Динамика изменения показателя, % | 2019 год | 2020 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 | 0 | 0 | 0 | 1 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 2 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 3 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе: | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 3.1 | по вине сетевой организации | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |  |
| 3.2 | по вине сторонних лиц | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |  |
| 4 | Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 5 | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 6 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 7 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе: | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 7.1 | по вине сетевой организации | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |  |
| 7.2 | по вине заявителя | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |  |
| 8 | Средняяпродолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |

3.5. 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 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| ВЛ |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Нет | КЛ |   |   |   |   |   |   |   |   |
| ВЛ |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 750 | Да | КЛ |   |   |   |   |   |   |   |   |
| ВЛ |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Нет | КЛ |   |   |   |   |   |   |   |   |
| ВЛ |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 1000 | Да | КЛ |   |   |   |   |   |   |   |   |
| ВЛ |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Нет | КЛ |   |   |   |   |   |   |   |   |
| ВЛ |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 1250 | Да | КЛ |   |   |   |   |   |   |   |   |
| ВЛ |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Нет | КЛ |   |   |   |   |   |   |   |   |
| ВЛ |   |   |   |   |   |   |   |   |

Стоимость технологического присоединения рассчитывется индивидуально на основании Постановления Комитета по ценам и тарифам Правительства Хабаровского края № 44/30 от 29.12.2020 г.

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 |
|   |   | 2019 год | 2020 год | Динамика изменения показателя, % | 2019 год | 2020 год | Динамика изменения показателя, % | 2019 год | 2020 год | Динамика изменения показателя, % | 2019 год | 2020 год | Динамика изменения показателя, % | 2019 год | 2020 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 том числе: | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 100 | 0 | 0 | 0 |
| 1.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.2 | осуществление технологического присоединения | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 100 | 0 | 0 | 0 |
| 1.3 | коммерческий учет электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.4 | качество обслуживания | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.5 | техническое обслуживание электросетевых объектов | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.6 | прочее (указать) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Жалобы | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе: | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.1.1 | качество услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.1.2 | качество электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.2 | осуществление технологического присоединения | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.3 | коммерческий учет электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.4 | качество обслуживания | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.5 | техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.6 | прочее (указать) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Заявка на оказание услуг |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.1 | по технологическому присоединению | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 100 | 0 | 0 | 0 |
| 3.2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.3 | организация коммерческого учета электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.4 | прочее (указать) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

 4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N | Офис обслуживания потребителей | Тип офиса | Адрес местонахождения | Номер телефона, адрес электронной почты | Режим работы | Предоставляемые услуги | Количество потребителей, обратившихся очно в отчетном периоде | Среднее время на обслуживание потребителя, мин. | Среднее время ожидания потребителя в очереди, мин. | Количество сторонних организаций на территории офиса обслуживания (при наличии указать названия организаций) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| 1 |  |  | 681 000, Хабаровский край, г. Комсомольск-на-Амуре | (4217) 54-17-34email@amurshipyard.ru | С 8-00 до17-00 | Прием заявок на осуществление технологического подключения, заключение договоров, прием заявок на восстановление документов, приём и обработка жалоб и обращений потребителей |  |  |  |  |

В виду того, что ПАО «АСЗ» является режимным объектом, обращение возможно только посредством направления заявления на официальный адрес (почтовый, электронный).

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N | Наименование | Единица измерения |   |
| 1 | Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:Номер телефона по вопросам энергоснабжения:Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов: | номер телефона | (4217) 54-17-34(4217) 54-63-01 |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | единицы | Нет данных |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | единицы | Нет данных |
| 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 | мин. | Нет данных |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | Нет данных |

 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](http://ivo.garant.ru/#/document/71111004/entry/17401) Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.

Отсутствует

4.5. Описание дополнительных услуг, оказываемых потребителю, помимо услуг, указанных в [Единых стандартах](http://ivo.garant.ru/#/document/70684002/entry/1000) качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций.

Отсутствуют

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территориях других государств

Отсутствуют

4.7. Темы и результаты опросов потребителей, проводимых сетевой организацией для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания, в рамках исполнения [Единых стандартов](http://ivo.garant.ru/#/document/70684002/entry/1000) качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций.

Отсутствуют

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

Не проводились

4.9. Информация по обращениям потребителей.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 |
|   | 050/9312 | 26.05.2020 | - | - | - | - | 1 | - | - | 1 | - | - | - | - |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N | Идентификационный номер обращения | Обращения потребителей, содержащие жалобу | Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг | Факт получения потребителем ответа | Мероприятия по результатам обращения |
| Качество услуг по передаче электрической энергии | Качество электрической энергии | Осуществление технологического присоединения | Коммерческий учет электрической энергии | Качество обслуживания потребителей | Техническое обслуживание электросетевых объектов | Прочее | По технологическому присоединению | Заключение договора на оказание услуг по передаче электроэнергии | Организация коммерческого учета электроэнергии | Прочее | Заявителем был получен исчерпывающий ответ в установленные сроки | Заявителем был получен исчерпывающий ответ с нарушением сроков | Обращение оставлено без ответа | Выполненные мероприятия по результатам обращения | Планируемые мероприятия по результатам обращения |
| 1 | 2 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |
|   |  | - | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | 1 | - | - | 1 | - |