

**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 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**

№	Категории обращений потребителей																
		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	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	Всего обращений потребителей, в т.ч.	2636075	3000479	13.82	65349	66581	1.89	2291255	2561901	11.81	271823	362073	33.20	7648	9 924	29.76	
1.1.	оказание услуг по передаче электрической энергии	1993	5619	181.94													
1.2.	осуществление технологического присоединения	1244242	1596303	28.30													
1.3.	коммерческий учет электрической энергии	6685	46929	602.00													
1.4.	качество обслуживания	5030	9147	81.85													
1.5.	техническое обслуживание электросетевых объектов	3233	1969	-39.10													
1.6.	прочее (указать)	150776	32234	-78.62													
2	Жалобы <sup>1</sup>	18492	39699	114.68													
2.1.	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе	1135	2727	140.26													
2.1.1.	качество услуг по передаче электрической энергии <sup>2</sup>	4	7	75.00													
2.1.2.	качество электрической энергии <sup>3</sup>	1131	2720	140.50													
2.2.	осуществление технологического присоединения	1729	5675	228.22													
2.3.	коммерческий учет электрической энергии	6433	17915	178.49													
2.4.	качество обслуживания	3541	6230	75.94													
2.5.	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	1062	1877	76.74													
2.6.	прочее (указать)	4592	5275	14.87													
3	Заявка на оказание услуг	151635	160238	5.67													
3.1.	по технологическому присоединению	91710	101744	10.94													
3.2.	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии																
3.3.	организация коммерческого учета электрической энергии																
3.4.	прочее (указать)	4923	1541	-68.70													

Примечание:

1 - в графе указываются случаи сообщений потребителем информации о ненадлежащем качестве регулируемых услуг, предоставляемых потребителю, а также о ненадлежащем качестве обслуживания потребителей. 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 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.