

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				
1	Всего обращений потребителей, в т.ч.	3000479	3218596	7.27	66581	55 612	-16,47	2561901	2661553	3.89	362073	493743	36.37	9 924	7 688	-22.53			
1.1.	оказание услуг по передаче электрической энергии	5619	5827	3.70															
1.2.	осуществление технологического присоединения	1596303	1812280	13.53															
1.3.	коммерческий учет электрической энергии	46929	50338	7.26															
1.4.	качество обслуживания	9147	9111	-0.39															
1.5.	техническое обслуживание электросетевых объектов	1969	2212	12.34															
1.6.	прочее (указать)	32234	33577	4.17															
2	Жалобы ¹	39699	65728	65.57															
2.1.	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе	2727	3054	11.99															
2.1.1.	качество услуг по передаче электрической энергии ²	7	53	657.14															
2.1.2.	качество электрической энергии ³	2720	2900	6.62															
2.2.	осуществление технологического присоединения	5675	32258	468.42															
2.3.	коммерческий учет электрической энергии	17915	20689	15.48															
2.4.	качество обслуживания	6230	1314	-78.91															
2.5.	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	1877	3178	69.31															
2.6.	прочее (указать)	5275	5235	-0.76															
3	Заявка на оказание услуг	160238	230232	43.68															
3.1.	по технологическому присоединению	101744	138968	36.59															
3.2.	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии																		
3.3.	организация коммерческого учета электрической энергии																		
3.4.	прочее (указать)	1541	2413	56.59															

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 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 энергии 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.