

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	Формы обслуживания																		
		Итого			Очная форма			Заочная форма с использованием телефонной связи			Электронная форма с использованием сети "Интернет"			Письменная форма с использованием почтовой связи			Прочее			
		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, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	
1	2	3	4	5	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
1	Всего обращений потребителей, в т.ч.	1858943	2636075	41,81	189689	65349	-65,55	1497853	2291255	52,97	165718	271823	64,03	5683	7648	34,58				
1.1.	оказание услуг по передаче электрической энергии	1044	1993	90,90																
1.2.	осуществление технологического присоединения	961262	1244242	29,44																
1.3.	коммерческий учет электрической энергии	2244	6685	197,91																
1.4.	качество обслуживания	3140	5030	60,19																
1.5.	техническое обслуживание электросетевых объектов	2628	3233	23,02																
1.6.	прочее (указать)	79878	150776	88,76																
2	Жалобы <sup>1</sup>	7128	18492	159,43		3349		340	998	193,53	4732	13255	180,11	1250	890	-28,80				
2.1.	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе	437	1135	159,73																
2.1.1.	качество услуг по передаче электрической энергии <sup>2</sup>	10	4	-60,00																
2.1.2.	качество электрической энергии <sup>3</sup>	427	1131	164,87																
2.2.	осуществление технологического присоединения	1984	1729	-12,85																
2.3.	коммерческий учет электрической энергии	332	6433	1837,65																
2.4.	качество обслуживания	1419	3541	149,54																
2.5.	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	682	1062	55,72																
2.6.	прочее (указать)	2274	4592	101,93																
3	Заявка на оказание услуг	138826	151635	9,23		78226	68039	-13,02	791	590	-25,41	59809	83006	38,79						
3.1.	по технологическому присоединению	79163	91710	15,85								59809	83006	38,79						
3.2.	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии																			
3.3.	организация коммерческого учета электрической энергии																			
3.4.	прочее (указать)	5357	4923	-8,10																

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 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.