

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.	1919055	1858943	-3.13	344345	189689	-44.91	1390383	1497853	7.73	117477	165718	41.06	6738	5683	-15.66			
1.1.	оказание услуг по передаче электрической энергии	3454	1044	-69.77															
1.2.	осуществление технологического присоединения	1840550	961262	-47.77															
1.3.	коммерческий учет электрической энергии	50	2244	4388.00															
1.4.	качество обслуживания	847	3140	270.72															
1.5.	техническое обслуживание электросетевых объектов	258	2628	918.60															
1.6.	прочее (указать)	73896	79878	8.10															
2	Жалобы <sup>1</sup>	3441	7128	107.15		806		72	340	372.22	2685	4732	76.24		1250				
2.1.	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе	503	437	-13.12															
2.1.1.	качество услуг по передаче электрической энергии <sup>2</sup>	37	10	-72.97															
2.1.2.	качество электрической энергии <sup>3</sup>	466	427	-8.37															
2.2.	осуществление технологического присоединения	1155	1984	71.77															
2.3.	коммерческий учет электрической энергии	59	332	462.71															
2.4.	качество обслуживания	659	1419	115.33															
2.5.	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	244	682	179.51															
2.6.	прочее (указать)	821	2274	176.98															
3	Заявка на оказание услуг	167159	138826	-16.95	95185	78226	-17.82	108	791	632.41	71866	59809	-16.78						
3.1.	по технологическому присоединению	101046	79163	-21.66							71866	59809	-16.78						
3.2.	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии																		
3.3.	организация коммерческого учета электрической энергии																		
3.4.	прочее (указать)	66113	5357	-91.90															

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.