

## Информация о качестве обслуживания потребителей электросетевой организации Общество с ограниченной ответственностью "Энергоуправление" за 2020 год

### 1. Общая информация о сетевой организации.

#### 1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации:

Год	2019	2020	Динамика
Юридические лица и ИП – присоединены на уровне напряжения 35 кВ, 6 кВ и 0,4 кВ; категория надежности – II и III.	41	43	+2
в том числе:	1 потребитель присоединен на уровне напряжений 35 кВ, 6 кВ и 0,4 кВ – по II и III категориям надежности; 4 потребителя присоединены на уровне напряжения 6 кВ по II категории надежности; 1 потребитель присоединен на уровне напряжения 0,4 кВ – по II категории надежности; 3 потребителя присоединены на уровне напряжений 6 кВ и 0,4 кВ – по III категории надежности; 22 потребителя присоединены на уровне напряжения 6 кВ – по III категории надежности; 10 потребителей присоединены на уровне напряжения 0,4 кВ – по III категории надежности.	1 потребитель присоединен на уровне напряжений 35 кВ, 6 кВ и 0,4 кВ – по II и III категориям надежности; 5 потребителей присоединены на уровне напряжения 6 кВ по II категории надежности; 1 потребитель присоединен на уровне напряжения 0,4 кВ – по II категории надежности; 3 потребителя присоединены на уровне напряжений 6 кВ и 0,4 кВ – по III категории надежности; 21 потребитель присоединены на уровне напряжения 6 кВ – по III категории надежности; 12 потребителей присоединены на уровне напряжения 0,4 кВ – по III категории надежности.	
Физические лица – присоединены на уровне напряжения 0,4 кВ; категория надежности – III.	8	11	+3

1.2. Количество точек поставки:

Год	2019	2020	Динамика
Юридические лица и ИП	222	226	+4
Физические лица	8	11	+3
Вводные устройства в многоквартирные дома	-	-	-
Бесхозные объекты электросетевого хозяйства	-	-	-

Все точки поставки оборудованы приборами учета электрической энергии.

Приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, шт.	2019 год	2020 год	Динамика
	194	196	+2

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации.

1.3.1. Общая протяжённость воздушных и кабельных линий:

Год	Воздушные линии, км		Кабельные линии, км
	6 кВ	110 кВ	6 кВ
2019	19,614	103,438	5,167
2020	19,926	103,438	5,355
Динамика изменения	+0,312	0	+0,188

1.3.2. Количество и мощность трансформаторных подстанций:

Год	Подстанции 110/6 кВ		Подстанции 6/0,4 кВ	
	Количество, шт.	Мощность, МВА	Количество, шт.	Мощность, МВА
2019	12	308	16	7,54
2020	12	308	16	7,54

Без изменений по отношению к году, предшествующему отчетному.

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации:

№№ п/п	Наименование (тип) оборудования	Износ оборудования, %		
		2019 г.	2020 г.	Динамика
<b>1.</b>	<b>Оборудование подстанций</b>	<b>86,25</b>	<b>83,5</b>	<b>2,75</b>
1.1	Трансформаторы 110 кВ	97	94	3
1.2	Трансформаторы 6 кВ	87	82	5
1.3	Коммутационное оборудование 110 кВ	95	93	2
1.4	Коммутационное оборудование 6 кВ	66	65	1
<b>2.</b>	<b>ЛЭП</b>	<b>78,5</b>	<b>74</b>	<b>4,5</b>
2.1	110 кВ	80	78	2
2.2	6 кВ	77	70	7

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.

№№	Показатель	Значение показателя, годы		
		2019	2020	Динамика изменения показателя
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, $\Pi_{\text{saidi}}$	0	0,19747	+0,19747
1.1	СН1 (35 кВ)	0	0	0
1.2	СН2 (6 кВ)	0	0,19747	+0,19747
1.3	НН (0,4 кВ)	0	0	0
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, $\Pi_{\text{saifi}}$	0	0,21941	+0,21941
2.1	СН1 (35 кВ)	0	0	0
2.2	СН2 (6 кВ)	0	0,21941	+0,21941
2.3	НН (0,4 кВ)	0	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), $\Pi_{\text{saidi, план}}$	5,73268	4,77433	-0,95835
3.1	СН1 (35 кВ)	0,0587	0	-0,0587
3.2	СН2 (6 кВ)	5,04594	4,14536	-0,90058
3.3	НН (0,4 кВ)	0,62804	0,62897	+0,00093
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), $\Pi_{\text{saifi, план}}$	1,54783	1,37975	-0,16808
4.1	СН1 (35 кВ)	0,0087	0	-0,0087
4.2	СН2 (6 кВ)	1,3087	1,1308	-0,1779
4.3	НН (0,4 кВ)	0,23043	0,24895	+0,01852
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных	0	0	0

№№	Показатель	Значение показателя, годы		
		2019	2020	Динамика изменения показателя
	актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, шт.			
5.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, шт.	0	0	0

2.2. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в отчетном периоде: Общество с ограниченной ответственностью "Энергоуправление" располагает одной структурной единицей, обслуживающей объекты электросетевого хозяйства – район электрических сетей (РЭС). Показатели работы РЭС в отчетном периоде приведены в таблице пункта 2.1.

В 2021 году в целях повышения надежности работы объектов электросетевого хозяйства и повышения качества услуг по передаче электроэнергии планируется:

2.2.1. Произвести замену аккумуляторных батарей на подстанциях 110/6 кВ 24 и Фабрика 5, а также замену зарядного устройства на подстанции 110/6 кВ Ильинская.

2.2.2. На подстанции Фабрика 4 произвести замену масляного выключателя 35 кВ на вакуумный.

2.2.3. На подстанции 9Т произвести замену трансформаторный вводов 110 кВ.

2.2.4. Продолжить замену выработавших свой ресурс измерительных трансформаторов тока 6 кВ.

2.2.5. Произвести замену узлов учета электроэнергии в ТП-6/0,4 кВ.

2.2.6. В связи с изменением законодательства и в целях совершенствованием системы учета электроэнергии произвести внедрение программного комплекса "Энергосфера 8.1".

2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде:

2.3.1. В отчетном периоде выполнялись ремонтно-восстановительные работы на объектах электросетевого хозяйства согласно графиков ППР, а также мероприятия предусмотренные программой энергосбережения и повышения энергетической эффективности по регулируемому виду деятельности.

2.3.2. В 2020 году проводились работы по поверке и калибровке средств учета электроэнергии, а также замена узлов учета электроэнергии на подстанциях 110/6 кВ Фабрика 5, 14А и 15.

2.3.3. На подстанции 110/6 кВ 14А произведена замена двух масляных выключателей 6 кВ на вакуумные.

2.3.4. Произведена замена сервера сбора данных автоматизированной системы учета электроэнергии.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению.

3.1. Информация о наличии невостребованной мощности.

3.1.1. Наличие объема свободной для технологического присоединения потребителей трансформаторной мощности по подстанциям 110 кВ.

Наименование ПС 110 кВ	Пропускная способность трансформаторов, МВА	Загрузка ПС (максимальная мощность присоединённых потребителей), МВт	Текущий резерв мощности ПС с учётом присоединённо й мощности и расхода на собственные нужды ПС, МВт	Резерв мощности с учётом присоединённых потребителей и заключённых договоров ТП, МВт																																																														
ПС 110/6 кВ 3	16	16,467	13,23	13,23																																																														
	16				ПС 110/35/6 кВ Фабрика 4	16	13,68	19,75	19,75	20	ПС 110/6 кВ Фабрика 5	15	4,446	18,754	18,754	10	ПС 110/6 кВ Ильинская	10	10,957	7,543	7,343	10	ПС 110/6 кВ 9Т	16	18,184	10,466	10,466	15	ПС 110/6 кВ Мокринская	10	12,993	5,557	4,557	10	ПС 110/6 кВ 14	10	9,3	9,24	9,24	10	ПС 110/6 кВ 14А	10	8,952	9,548	9,419	10	ПС 110/6 кВ 15	16	8,16	21,537	21,537	16	ПС 110/6 кВ 19Т	16	13,572	16,028	16,028	16	ПС 110/6 кВ 22Т	10	5,4	13,1	12,553	10	ПС 110/6 кВ 24	10
ПС 110/35/6 кВ Фабрика 4	16	13,68	19,75	19,75																																																														
	20				ПС 110/6 кВ Фабрика 5	15	4,446	18,754	18,754	10	ПС 110/6 кВ Ильинская	10	10,957	7,543	7,343	10	ПС 110/6 кВ 9Т	16	18,184	10,466	10,466	15	ПС 110/6 кВ Мокринская	10	12,993	5,557	4,557	10	ПС 110/6 кВ 14	10	9,3	9,24	9,24	10	ПС 110/6 кВ 14А	10	8,952	9,548	9,419	10	ПС 110/6 кВ 15	16	8,16	21,537	21,537	16	ПС 110/6 кВ 19Т	16	13,572	16,028	16,028	16	ПС 110/6 кВ 22Т	10	5,4	13,1	12,553	10	ПС 110/6 кВ 24	10	8,829	9,731	9,731	10		
ПС 110/6 кВ Фабрика 5	15	4,446	18,754	18,754																																																														
	10				ПС 110/6 кВ Ильинская	10	10,957	7,543	7,343	10	ПС 110/6 кВ 9Т	16	18,184	10,466	10,466	15	ПС 110/6 кВ Мокринская	10	12,993	5,557	4,557	10	ПС 110/6 кВ 14	10	9,3	9,24	9,24	10	ПС 110/6 кВ 14А	10	8,952	9,548	9,419	10	ПС 110/6 кВ 15	16	8,16	21,537	21,537	16	ПС 110/6 кВ 19Т	16	13,572	16,028	16,028	16	ПС 110/6 кВ 22Т	10	5,4	13,1	12,553	10	ПС 110/6 кВ 24	10	8,829	9,731	9,731	10								
ПС 110/6 кВ Ильинская	10	10,957	7,543	7,343																																																														
	10				ПС 110/6 кВ 9Т	16	18,184	10,466	10,466	15	ПС 110/6 кВ Мокринская	10	12,993	5,557	4,557	10	ПС 110/6 кВ 14	10	9,3	9,24	9,24	10	ПС 110/6 кВ 14А	10	8,952	9,548	9,419	10	ПС 110/6 кВ 15	16	8,16	21,537	21,537	16	ПС 110/6 кВ 19Т	16	13,572	16,028	16,028	16	ПС 110/6 кВ 22Т	10	5,4	13,1	12,553	10	ПС 110/6 кВ 24	10	8,829	9,731	9,731	10														
ПС 110/6 кВ 9Т	16	18,184	10,466	10,466																																																														
	15				ПС 110/6 кВ Мокринская	10	12,993	5,557	4,557	10	ПС 110/6 кВ 14	10	9,3	9,24	9,24	10	ПС 110/6 кВ 14А	10	8,952	9,548	9,419	10	ПС 110/6 кВ 15	16	8,16	21,537	21,537	16	ПС 110/6 кВ 19Т	16	13,572	16,028	16,028	16	ПС 110/6 кВ 22Т	10	5,4	13,1	12,553	10	ПС 110/6 кВ 24	10	8,829	9,731	9,731	10																				
ПС 110/6 кВ Мокринская	10	12,993	5,557	4,557																																																														
	10				ПС 110/6 кВ 14	10	9,3	9,24	9,24	10	ПС 110/6 кВ 14А	10	8,952	9,548	9,419	10	ПС 110/6 кВ 15	16	8,16	21,537	21,537	16	ПС 110/6 кВ 19Т	16	13,572	16,028	16,028	16	ПС 110/6 кВ 22Т	10	5,4	13,1	12,553	10	ПС 110/6 кВ 24	10	8,829	9,731	9,731	10																										
ПС 110/6 кВ 14	10	9,3	9,24	9,24																																																														
	10				ПС 110/6 кВ 14А	10	8,952	9,548	9,419	10	ПС 110/6 кВ 15	16	8,16	21,537	21,537	16	ПС 110/6 кВ 19Т	16	13,572	16,028	16,028	16	ПС 110/6 кВ 22Т	10	5,4	13,1	12,553	10	ПС 110/6 кВ 24	10	8,829	9,731	9,731	10																																
ПС 110/6 кВ 14А	10	8,952	9,548	9,419																																																														
	10				ПС 110/6 кВ 15	16	8,16	21,537	21,537	16	ПС 110/6 кВ 19Т	16	13,572	16,028	16,028	16	ПС 110/6 кВ 22Т	10	5,4	13,1	12,553	10	ПС 110/6 кВ 24	10	8,829	9,731	9,731	10																																						
ПС 110/6 кВ 15	16	8,16	21,537	21,537																																																														
	16				ПС 110/6 кВ 19Т	16	13,572	16,028	16,028	16	ПС 110/6 кВ 22Т	10	5,4	13,1	12,553	10	ПС 110/6 кВ 24	10	8,829	9,731	9,731	10																																												
ПС 110/6 кВ 19Т	16	13,572	16,028	16,028																																																														
	16				ПС 110/6 кВ 22Т	10	5,4	13,1	12,553	10	ПС 110/6 кВ 24	10	8,829	9,731	9,731	10																																																		
ПС 110/6 кВ 22Т	10	5,4	13,1	12,553																																																														
	10				ПС 110/6 кВ 24	10	8,829	9,731	9,731	10																																																								
ПС 110/6 кВ 24	10	8,829	9,731	9,731																																																														
	10																																																																	

3.1.2. Наличие объёма свободной для технологического присоединения потребителей трансформаторной мощности по подстанциям 6/0,4 кВ.

Наименование ТП-6/0,4 кВ	Пропускная способность трансформаторов, кВА	Загрузка ТП, кВт	Текущий резерв мощности ТП с учётом присоединённой мощности, кВт	Резерв мощности с учётом присоединённых потребителей и заключённых договоров, кВт																																
ТП ГСМ – 1	160	160	141	141																																
ТП ГСМ – 2	160				ТП 5	400	135	241	236	ТП 149	250	216	19	19	ТП 111	630	500	92	92	ТП "Очистные сооружения фабрики 6"	50	20	27	27	50	20	27	27	ТП 137	630	300	884	884	630	ТП-161	250
ТП 5	400	135	241	236																																
ТП 149	250	216	19	19																																
ТП 111	630	500	92	92																																
ТП "Очистные сооружения фабрики 6"	50	20	27	27																																
	50	20	27	27																																
ТП 137	630	300	884	884																																
	630				ТП-161	250	135	100	100																											
ТП-161	250	135	100	100																																

Наименование ТП-6/0,4 кВ	Пропускная способность трансформаторов, кВА	Загрузка ТП, кВт	Текущий резерв мощности ТП с учётом присоединённой мощности, кВт	Резерв мощности с учётом присоединённых потребителей и заключённых договоров, кВт
ТП-162	160	24	126	126
ТП АНЦ "Спасение"	160	105	45	45
ТП 52	400	200	176	176
ТП 61А	630	421	763	763
	630			
ТП 55	1000	164	776	776
ТП 57	1000	325	615	615
ТП 167	400	150	226	226
ТП 9-106	100	55	39	24

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

Заявителям, подающим заявки на технологическое присоединение, оформляется личный кабинет на сайте организации, проводится консультация и обучение по работе в личном кабинете.

3.3. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям сетевой организации.

№№	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			
		2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020		Динамика изменения показателя, %
1	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, шт.	2	6	+200	3	0	-100	3	3	0	4	1	-75	10
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим	2	6	+200	3	0	-100	3	3	0	4	1	-75	10

№№	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			
		2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020		Динамика изменения показателя, %
	сетям, шт.													
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, шт., в том числе:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.1	по вине сетевой организации	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.2	по вине сторонних лиц	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	4	3	-25	4	-	-	4	4	0	5	4	-20	
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, шт.	1	7	+600	3	0	-100	2	4	+100	2	3	+50	14
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, шт.	0	4	+100	2	1	-50	1	4	+300	2	3	+50	12

№№	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			
		2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	
7	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, шт., в том числе:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.1	по вине сетевой организации	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.2	по вине заявителя	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	-	37	-	177	70	-60	336	117	-65	296	82	-72	

**Примечание:** к сетям Общества с ограниченной ответственностью "Энергоуправление" не присоединены объекты по производству электрической энергии.



3.4. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации (отчетный период). На сайте организации размещен калькулятор стоимости технологического присоединения с актуальными ценами текущего периода регулирования.

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	318924	550	3126293	2640653	5196293	4386893	13241657	6747653
		ВЛ	370764	550	2812650	2483831	3811050	3694271	11748558	6001103
	Нет	КЛ	154512	550	1482173	751733	2456093	1238693	2855841	1438567
		ВЛ	156636	550	1237677	629485	1237677	629485	1237677	629485
750	Да	КЛ	318924	270360	3126293	2640653	5196293	4386893	17421942	8837795
		ВЛ	370764	296280	3644693	2899853	5751686	4664589	13689194	6971421
	Нет	КЛ	154512	81468	1482173	751733	2456093	1238693	6546557	3283925
		ВЛ	156636	82530	1464893	743093	2427293	1224293	3062254	1541774
1000	Да	КЛ	318924	270360	3126293	2640653	5196293	4386893	17634521	8944085
		ВЛ	370764	296280	3644693	2899853	6060293	4818893	14767325	7510487
	Нет	КЛ	154512	81468	1482173	751733	2456093	1238693	6546557	3283925
		ВЛ	156636	82530	1464893	743093	2427293	1224293	4075908	2048600

Мощность энергопринимающих устройств заявителя, кВт			15		150		250		670	
Категория надежности			I - II	III	I - II	III	I - II	III	I - II	III
1250	Да	КЛ	318924	270360	3126293	2640653	5196293	4386893	17634521	8944085
		ВЛ	370764	296280	3644693	2899853	6060293	4818893	15845456	8049552
	Нет	КЛ	154512	81468	1482173	751733	2456093	1238693	6546557	3283925
		ВЛ	156636	82530	1464893	743093	2427293	1224293	5089562	2555427

#### 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.

№	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	Всего обращений потребителей, в том числе:	68	4	-94	8	36	+350	0	51	+100	14	2	-86	0	0	0







№	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, %
3.4	прочее (указать)	0	0	0	0	0	0	0	37	+100	0	0	0	0	0	0

#### 4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

№	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	Здание диспетчерского пункта ООО «ЭУ»	Пункт обслуживания потребителей	624266 Свердловская обл., г.Асбест, ул.Уральская, д.63а	8(34365) 41-340; 8(34365) 41-442; 8(34365) 41-526; <a href="mailto:info@uralenergia.ru">info@uralenergia.ru</a>	Пн-Пт с 8.00 до 17.00 обеденный перерыв 12.00-13.00. Сб, Вс-выходной	Передача электроэнергии. Технологическое присоединение к электрическим сетям.	4	10	0	-

#### 4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

N	Наименование	Единица измерения	
1	<p>Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:            Номер телефона по вопросам энергоснабжения:            Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:</p>	номер телефона	<p>тел.- факс : 8(34365) 41-442; 8(34365) 41-526 – Общий отдел;            8(34365)41-444 — Главный инженер;            8(34365)41-097 — Ведущий инженер по электроснабжению;            8(34365)41-205 — Служба главного инженера(ПТО);            8(34365)41-431 — Начальник отдела сбыта энергии.            Единый телефонный номер для приема обращений потребителей услуг: 8(34365) 41-340 – Электродиспетчерская служба (ЭДС).</p>
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	36
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	36
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.	1
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	2

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](#) Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.

В 2020 году в ООО «ЭУ» наибольшее число обращений зарегистрировано в категории "Запрос справочной информации/консультации", количество которых составило 47 обращения. Обращений содержащих жалобу — 0. Обращений, содержащих заявку на оказание услуг зарегистрировано - 38.

4.5. Описание дополнительных услуг, оказываемых потребителю, помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций.

Организация осуществляет восстановительный ремонт оборудования, проводит наладочные работы, а также высоковольтные испытания оборудования в электроустановках по разовым договорам. Кроме того выполняется испытание защитных средств.

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территориях других государств в соответствии с Федеральным [законом](#) от 12 января 1995 г. N 5-ФЗ "О ветеранах" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2000, N 2, ст. 161; N 19, ст. 2023; 2001, N 1, ст. 2; N 33, ст. 3427; N 53, ст. 5030; 2002, N 30, ст. 3033; N 48, ст. 4743; N 52, ст. 5132; 2003, N 19, ст. 1750; 2004, N 19, ст. 1837; N 25, ст. 2480; N 27, ст. 2711; N 35, ст. 3607; N 52, ст. 5038; 2005, N 1, ст. 25; N 19, ст. 1748; N 52, ст. 5576; 2007, N 43, ст. 5084; 2008, N 9, ст. 817; N 29, ст. 3410; N 30, ст. 3609; N 40, ст. 4501; N 52, ст. 6224; 2009, N 18, ст. 2152; N 26, ст. 3133; N 29, ст. 3623; N 30, ст. 3739; N 51, ст. 6148; N 52, ст. 6403; 2010, N 19, ст. 2287; N 27, ст. 3433; N 30, ст. 3991; N 31, ст. 4206; N 50, ст. 6609; 2011, N 45, ст. 6337; N 47, ст. 6608; 2012, N 43, ст. 5782; 2013, N 14, ст. 1654; N 19, ст. 2331; N 27, ст. 3477; N 48, ст. 6165; 2014, N 23, ст. 2930; N 26, ст. 3406; N 52, ст. 7537; 2015, N 14, ст. 2008), матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан в соответствии с [Законом](#) Российской Федерации от 15.05.1991 N 1244-1 "О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС" (Ведомости Съезда народных депутатов РСФСР и Верховного Совета РСФСР, 1991, N 21, ст. 699; Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 32, ст. 1861; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 48, ст. 4561; 1996, N 51, ст. 5680; 1997, N 47, ст. 5341; 1998, N 48, ст. 5850; 1999, N 16, ст. 1937; N 28, ст. 3460; 2000, N 33, ст. 3348; 2001, N 1, ст. 2; N 7, ст. 610; N 33, ст. 3413; 2002, N 30, ст. 3033; N 50, ст. 4929; N 53, ст. 5030; 2002, N 52, ст. 5132; 2003, N 43, ст. 4108; N 52, ст. 5038; 2004, N 18, ст. 1689; N 35, ст. 3607; 2006, N 6, ст. 637; N 30, ст. 3288; N 50, ст. 5285; 2007, N 46, ст. 5554; 2008, N 9, ст. 817; N 29, ст. 3410; N 30, ст. 3616; N 52, ст. 6224; N 52, ст. 6236; 2009, N 18, ст. 2152; N 30, ст. 3739; 2011, N 23, ст. 3270; N 29, ст. 4297; N 47, ст. 6608; N 49, ст. 7024; 2012, N 26, ст. 3446; N 53, ст. 7654; 2013, N 19, ст. 2331; N 27, ст. 3443; N 27, ст. 3446; N 27, ст. 3477; N 51, ст. 6693; 2014, N 26, ст. 3406; N 30, ст. 4217; N 40, ст. 5322; N 52, ст. 7539; 2015, N 14, ст. 2008).

В 2020 году для обслуживания пенсионеров, инвалидов, многодетных, участников ВОВ и боевых действий на территориях других государств, матерей-одиночек, участников ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненных к ним категории граждан были предусмотрены следующие мероприятия:

1. Обслуживание вне очереди.
2. Обслуживание посредством телефонной связи и сети интернет.



4.7. Темы и результаты опросов потребителей, проводимых сетевой организацией для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания, в рамках исполнения Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций.

Опрос потребителей о качестве обслуживания проводился при очном обслуживании потребителей и посредством телефонной связи. Основные темы опросов потребителей :

1. Качество обслуживания при очном обращении потребителей в пункт обслуживания:
  - время обслуживания;
  - полнота и содержание ответа;
  - удобства мест приема потребителей.
2. Качество обслуживания по средствам телефонной связи:
  - время ожидания ответа;
  - полнота и содержание ответа;
  - культура общения специалистов.
3. Качество обслуживания при осуществлении мероприятий по технологическому присоединению электроприемников потребителей к сетям ТСО:
  - сроки осуществления мероприятий;
  - качество выполненных работ.
4. Качество электроснабжения:
  - частота отключения э/э;
  - продолжительность отключения э/э.

Результаты опросов потребителей о качестве обслуживания сведены в таблицу.

Таблица: Результаты опросов потребителей в 2020 г.

Критерии оценки качества обслуживания		Оценка качества обслуживания			
		Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
1	Качество обслуживания при очном обращении потребителей в пункт обслуживания:	4	8	0	0
	время обслуживания	2	2	0	0
	полнота и содержание ответа	1	3	0	0

	удобства мест приема потребителей	1	3	0	0
2	Качество обслуживания по средствам телефонной связи:	91	16	0	0
	время ожидания ответа;	31	5	0	0
	полнота и содержание ответа;	28	7	0	0
	культура общения специалистов.	32	4	0	0
3	Качество обслуживания при осуществлении мероприятий по технологическому присоединению электроприемников потребителей к сетям ТСО:	18	4	0	0
	сроки осуществления мероприятий	8	3	0	0
	качество выполненных работ	10	1	0	0
4	Качество электроснабжения	16	48	54	0
	частота отключения э/э	9	24	26	0
	продолжительность отключения э/э.	7	24	28	0

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

Работа с клиентами Общества с ограниченной ответственностью "Энергоуправление" строится на принципах соблюдения прав и интересов клиента, удовлетворение их нужд и потребностей. Качество предоставляемых услуг должно соответствовать ожиданиям клиентов или превосходить их.

На сегодняшний день в компании функционируют следующие основные формы и сервисы обслуживания потребителей при оказании услуг:

- очное: прием клиентов в пункте обслуживания;
- заочное: по телефонной связи, и в личном кабинете на сайте Общества.

В целях повышения удобства потребителей услуг, а также в связи со сложившейся эпидемиологической обстановкой, проводятся работы по максимальному переходу на заочное обслуживание клиентов, в том числе оформление документов для технологического присоединения в личном кабинете на сайте организации для всех заявителей.

4.9. Информация по обращениям потребителей.

№	Идентификационный номер обращения	Дата обращения	Время обращения	Форма обращения					Обращения							Обращения потребителей, содержащие жалобу							Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг			Факт получения потребителем ответа			Мероприятия по результатам 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	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	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
1	19	17.01	9.14	+									+														+		+	

№	Идентификационный номер обращения			Форма обращения	Обращения	Обращения потребителей, содержащие жалобу	Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг	Факт получения потребителем ответа	Мероприятия по результатам обращения
	Дата обращения	Время обращения	Очное обращение						
2	19.01.038	19.01	15.26						
				+	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				
					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				







№	Идентификационный номер обращения			Форма обращения	Обращения	Обращения потребителей, содержащие жалобу	Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг	Факт получения потребителем ответа	Мероприятия по результатам обращения
	Дата обращения	Время обращения	Очное обращение						
13	03.03.06	03.03	9.02						
				+	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				
					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				



№	Идентификационный номер обращения		Дата обращения	Время обращения	Форма обращения				Обращения	Обращения потребителей, содержащие жалобу	Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг	Факт получения потребителем ответа	Мероприятия по результатам обращения
	16	17			18	Очное обращение	Заочное обращение посредством телефонной связи	Заочное обращение посредством сети Интернет					
16	172	17.03	11.12			+			Оказание услуг по передаче электрической энергии				
17	18.03.09	18.03	10.15		+				Осуществление технологического присоединения				
18	22.03.017	22.03	13.31		+				Коммерческий учет электрической энергии				
									Качество обслуживания потребителей				
									Техническое обслуживание электросетевых объектов				
									Прочее				
									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				

№	Идентификационный номер обращения			Форма обращения	Обращения	Обращения потребителей, содержащие жалобу	Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг	Факт получения потребителем ответа	Мероприятия по результатам обращения
	Дата обращения	Время 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					
				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					



№	Идентификационный номер обращения			Форма обращения	Обращения	Обращения потребителей, содержащие жалобу	Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг	Факт получения потребителем ответа	Мероприятия по результатам обращения
	Дата обращения	Время 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					
				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					
24	248	28.04	10.28						
25	255	30.04	09.14						
26	01.05.07	01.05	08.58	+		+			



№	Идентификационный номер обращения			Форма обращения	Обращения	Обращения потребителей, содержащие жалобу	Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг	Факт получения потребителем ответа	Мероприятия по результатам обращения
	Дата обращения	Время 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					
				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					
30	272	14.05	10.21						
31	15.05.016	15.05	13.33						
32	18.05.007	18.05	10.54						

№	Идентификационный номер обращения			Форма обращения	Обращения	Обращения потребителей, содержащие жалобу	Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг	Факт получения потребителем ответа	Мероприятия по результатам обращения
	Дата обращения	Время 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					
				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					
33	306	27.05	14.57						
34	318	01.06	9.26						
35	09.06.08	09.06	11.28	+					

№	Идентификационный номер обращения		Дата обращения	Время обращения	Форма обращения				Обращения	Обращения потребителей, содержащие жалобу	Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг	Факт получения потребителем ответа	Мероприятия по результатам обращения
	Очное обращение	Заочное обращение посредством телефонной связи			Заочное обращение посредством сети Интернет	Письменное обращение посредством почтовой связи	Прочее						
36	338	11.06	10.45			+			Оказание услуг по передаче электрической энергии				
37	346	16.06	09.47			+			Осуществление технологического присоединения				
38	17.06.07	17.06	09.54	+					Коммерческий учет электрической энергии				
									Качество обслуживания потребителей				
									Техническое обслуживание электросетевых объектов				
									Прочее				
									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				





№	Идентификационный номер обращения			Форма обращения	Обращения	Обращения потребителей, содержащие жалобу	Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг	Факт получения потребителем ответа	Мероприятия по результатам обращения
	Дата обращения	Время 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					
				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					



№	Идентификационный номер обращения			Форма обращения	Обращения	Обращения потребителей, содержащие жалобу	Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг	Факт получения потребителем ответа	Мероприятия по результатам обращения
	Дата обращения	Время 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					
				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					

48

388

06.07

10.14

+

49

393

06.07

12.18

+

50

400

08.07

09.25

+

+

+

+

+

+

+

+

+

+

№	Идентификационный номер обращения		Дата обращения	Время обращения	Форма обращения				Обращения	Обращения потребителей, содержащие жалобу	Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг	Факт получения потребителем ответа	Мероприятия по результатам обращения
	Очное обращение	Заочное обращение посредством телефонной связи			Заочное обращение посредством сети Интернет	Письменное обращение посредством почтовой связи	Прочее						
51	402	09.07	10.48			+							
52	10.07.012	10.07	12.36	+						+			
53	408	13.07	10.26			+							
								Оказание услуг по передаче электрической энергии					
								Осуществление технологического присоединения					
								Коммерческий учет электрической энергии					
								Качество обслуживания потребителей					
								Техническое обслуживание электросетевых объектов					
								Прочее					
								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					

№	Идентификационный номер обращения		Дата обращения	Время обращения	Форма обращения				Обращения	Обращения потребителей, содержащие жалобу	Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг	Факт получения потребителем ответа	Мероприятия по результатам обращения
	14.07.014	14.07			14.22	Очное обращение	Заочное обращение посредством телефонной связи	Заочное обращение посредством сети Интернет					
54	14.07.014	14.07	14.22		+								
55	438	27.07	09.02			+						+	+
56	456	04.08	09.12			+						+	+
								Оказание услуг по передаче электрической энергии					
								Осуществление технологического присоединения					
								Коммерческий учет электрической энергии					
								Качество обслуживания потребителей					
								Техническое обслуживание электросетевых объектов					
								Прочее					
								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					







№	Идентификационный номер обращения			Форма обращения	Обращения	Обращения потребителей, содержащие жалобу	Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг	Факт получения потребителем ответа	Мероприятия по результатам обращения
	Дата обращения	Время обращения	Очное обращение						
63	512	26.08	10.27						
64	525	01.09	11.42						
65	534	07.09	10.35						
				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					
				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					

№	Идентификационный номер обращения			Форма обращения	Обращения	Обращения потребителей, содержащие жалобу	Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг	Факт получения потребителем ответа	Мероприятия по результатам обращения
	Дата обращения	Время 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					
				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					





№	Идентификационный номер обращения		Дата обращения	Время обращения	Форма обращения				Обращения	Обращения потребителей, содержащие жалобу	Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг	Факт получения потребителем ответа	Мероприятия по результатам обращения
	Очное обращение	Заочное обращение посредством телефонной связи			Заочное обращение посредством сети Интернет	Письменное обращение посредством почтовой связи	Прочее						
74	614	08.10	11.23			+			Оказание услуг по передаче электрической энергии				
75	617	09.10	10.06			+			Осуществление технологического присоединения				
76	619	09.10	10.46			+			Коммерческий учет электрической энергии				
									Качество обслуживания потребителей				
									Техническое обслуживание электросетевых объектов				
									Прочее				
									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				



№	Идентификационный номер обращения		Дата обращения	Время обращения	Форма обращения				Обращения	Обращения потребителей, содержащие жалобу	Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг	Факт получения потребителем ответа	Мероприятия по результатам обращения
	Очное обращение	Заочное обращение посредством телефонной связи			Заочное обращение посредством сети Интернет	Письменное обращение посредством почтовой связи	Прочее						
80	632	16.10	10.16			+			Оказание услуг по передаче электрической энергии				
81	18.10.0012	18.10	12.56	+					Осуществление технологического присоединения				
82	638	20.10	09.27			+			Коммерческий учет электрической энергии				
									Качество обслуживания потребителей				
									Техническое обслуживание электросетевых объектов				
									Прочее				
									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				

№	Идентификационный номер обращения		Дата обращения	Время обращения	Форма обращения				Обращения	Обращения потребителей, содержащие жалобу	Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг	Факт получения потребителем ответа	Мероприятия по результатам обращения
	Очное обращение	Заочное обращение посредством телефонной связи			Заочное обращение посредством сети Интернет	Письменное обращение посредством почтовой связи	Прочее						
83	639	20.10	12.48			+			Оказание услуг по передаче электрической энергии				
84	658	28.10	13.14			+			Осуществление технологического присоединения				
85	02.11.09	02.11	10.27	+					Коммерческий учет электрической энергии				
									Качество обслуживания потребителей				
									Техническое обслуживание электросетевых объектов				
									Прочее				
									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				



№	Идентификационный номер обращения		Дата обращения	Время обращения	Форма обращения			Обращения	Обращения потребителей, содержащие жалобу	Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг	Факт получения потребителем ответа	Мероприятия по результатам обращения
					Очное обращение	Заочное обращение посредством телефонной связи	Заочное обращение посредством сети Интернет					
86	16.11.07	16.11	09.46		+							
87	709	19.11	15.09			+						
88	710	19.11	16.43				+					
								Оказание услуг по передаче электрической энергии				
								Осуществление технологического присоединения				
								Коммерческий учет электрической энергии				
								Качество обслуживания потребителей				
								Техническое обслуживание электросетевых объектов				
								Прочее				
								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				

№	Идентификационный номер обращения			Форма обращения	Обращения	Обращения потребителей, содержащие жалобу	Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг	Факт получения потребителем ответа	Мероприятия по результатам обращения
	Дата обращения	Время обращения	Очное обращение						
89	721	27.11	15.55						
90	753	09.12	14.20						
91	10.12.09	10.12	9.12	+					
					Оказание услуг по передаче электрической энергии				
					Осуществление технологического присоединения				
					Коммерческий учет электрической энергии				
					Качество обслуживания потребителей				
					Техническое обслуживание электросетевых объектов				
					Прочее				
					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				

№	Идентификационный номер обращения		Дата обращения	Время обращения	Форма обращения				Обращения	Обращения потребителей, содержащие жалобу	Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг	Факт получения потребителем ответа	Мероприятия по результатам обращения
	17.12.024	17.12			16.57	Очное обращение	Заочное обращение посредством телефонной связи	Заочное обращение посредством сети Интернет					
92	17.12.024	17.12	16.57		+				Оказание услуг по передаче электрической энергии				
									Осуществление технологического присоединения				
									Коммерческий учет электрической энергии				
									Качество обслуживания потребителей				
									Техническое обслуживание электросетевых объектов				
									Прочее				
									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				

