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.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N | 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  (шт.) | 2020  (шт.) | Динамика изменения показателя, % | 2019  (шт.) | 2020  (шт.) | Динамика изменения показателя, % | 2019  (шт.) | 2020  (шт) | Динамика изменения показателя, % | 2019  (шт.) | 2020  (шт.) | Динамика изменения показателя, % | 2019  (шт.) | 2020  (шт.) | Динамика изменения показателя, % |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |
| 1 | Всего обращений потребителей, в том числе: | 515 | 338 | -34 % |  |  |  | 0 | 31 | 100 % | 73 | 31 | -58 % |  |  |  |
| 1.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 2 | 1 | -50 % |  |  |  |
| 1.2 | осуществление технологического присоединения | 119 | 149 | 20% |  |  |  | 0 | 21 | 100 % |  |  |  |  |  |  |
| 1.3 | коммерческий учет электрической энергии | 396 | 189 | -52 % |  |  |  | 0 | 10 | 100 % |  |  |  |  |  |  |
| 1.4 | качество обслуживания |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.5 | техническое обслуживание электросетевых объектов |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 71 | 30 | - 58 % |  |  |  |
| 1.6 | прочее (указать) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | Жалобы | 1 | 0 | -100 % |  |  |  |  |  |  | 3 | 2 | -33 % |  |  |  |
| 2.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе: |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.1.1 | качество услуг по передаче электрической энергии |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.1.2 | качество электрической энергии |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.2 | осуществление технологического присоединения |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.3 | коммерческий учет электрической энергии | 1 | 0 | -100 % |  |  |  |  |  |  | 3 | 2 | -33 % |  |  |  |
| 2.4 | качество обслуживания |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.5 | техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 0 | 0 % |  |  |  |
| 2.6 | прочее (указать) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | Заявка на оказание услуг | 525 | 327 | -38 % |  |  |  | 0 | 10 | 100 % | 2 | 68 | 97 % |  |  |  |
| 3.1 | по технологическому присоединению | 161 | 128 | -20 % |  |  |  |  |  |  | 0 | 67 | 100 % |  |  |  |
| 3.2 | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 2 | 1 | -50 % |  |  |  |
| 3.3 | организация коммерческого учета электрической энергии | 364 | 199 | -45 % |  |  |  | 0 | 10 | +100 % | \_ | \_ |  |  |  |  |
| 3.4 | прочее (указать) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |