

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			
		2016 г.	2017 г.	Динамика изменения показателя, %	2016 г.	2017 г.	Динамика изменения показателя, %	2016 г.	2017 г.	Динамика изменения показателя, %	2016 г.	2017 г.	Динамика изменения показателя, %	2016 г.	2017 г.	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:	400	309	77	1127	1069	95	209	252	121	34	3	9			4	
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии		1														
1.2	осуществление технологического присоединения	238	211	89	731	802	110		36								
1.3	коммерческий учет электрической энергии	7	10	143	169	150	89	3	24	800							
1.4	качество обслуживания	2															
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	11	4		10	9	90										
1.6	прочее	142	83	58	217	108	50	206	192	93	34	3	9			4	
2	Жалобы	7	10	143	36			5			1						
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	4			36			4			1						
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии		6		25			1									
2.1.2	качество электрической энергии	4	3	75	11			3			1						
2.2	осуществление технологического присоединения																
2.3	коммерческий учет электрической энергии																
2.4	качество обслуживания																
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства																
2.6	прочее	3	1	33				1									
3	Заявка на оказание услуг	681	600	88	207	12	6	60			1						
3.1	по технологическому присоединению	358	307	86													
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии																
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	101	63	62	39	12	30	3									
3.4	прочее (испытание электрозащитных средств)	77	96	125													
3.5	прочее (испытание оборудования ТП КТПН)	7	35	500													
3.6	прочее (испытание КЛ-10/0,4 кВ)	10															
3.7	прочее (определение мест повреждения КЛ-10/0,4 кВ)	5	2	40													
3.8	прочее	123	97	79	168			57			1						