

4.1.Количество обращений,поступивших в сетевую организацию (всего) 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

№ п/п	Количество обращений потребителей																		
		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	Всего обращений потребителей, в т.ч.																		
1.1.	оказание услуг по передаче электрической энергии																		
1.2.	осуществление технологического присоединения																		
1.3.	коммерческий учет электрической энергии																		
1.4.	качество обслуживания																		
1.5.	техническое обслуживание электросетевых объектов																		
1.6.	прочее(указать)																		
2.	Жалобы																		
2.1.	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе																		
2.1.1.	качество услуг по передаче электрической энергии ²																		
2.1.2.	качество электрической энергии ³																		
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(указать)																		
3.	заявка на оказание услуг																		
3.1.	по технологическому присоединению																		
3.2.	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии																		
3.3.	организация коммерческого учета электрической энергии																		
3.4.	прочее(указать)																		

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;

Случаи при которых обращение не отражается 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 РФ;

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 ограниченных режимах отребления электрической энергии в случаях нарушения своих обязательств потребителем;

возникновения (угроз 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 соотношения энергопринимающих устройств потребителя по договору оказания услуг по передаче электрической энергии.

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, превышающих время отключения электрической энергии регламентированное действующим законодательством РФ

3.- в строке 2.1.2. учитываются жалобы на ненадлежащее качество электрической энергии , по факту рассмотрения которых по результатам измерения качества электрической энергии подтверждено несоответствие показателей качестваэлектрической энергии установленным требованиям,

в том числе с подтверждением протоколами измерений . Проведенных сетевой организацией, либо иной организацией , аккредитированной 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,происшедших не по вине сетевой организации.