Информация о качестве обслуживания потребителей

**Общества с ограниченной ответственностью «Техносервис-ПЭ» услуг за 2018 год**

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации (далее - потребители) с разбивкой по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и типу потребителей (физические или юридические лица)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Категория  потребителей | Уровень напряжения | 2017 | | | | 2018 | | | | Динамика, % |
| всего | Категория  электроснабжения | | | всего | Категория  электроснабжения | | |
| 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | всего |
| Юридические лица | ВН |  | 1 |  |  | 1 | 1 |  |  | 68% |
| СН 1 | 1 | 1 |  |  | 7 | 1 |  | 6 |
| СН 2 | 145 |  | 40 | 105 | 185 |  | 44 | 141 |
| НН |  |  |  |  | 32 |  |  | 32 |
| Физические лица | ВН |  |  |  |  |  |  |  |  |
| СН 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| СН 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| НН | 15 |  |  | 15 | 15 |  |  | 15 |
| Всего потребителей |  | 162 |  |  |  | 240 |  |  |  |

1.2. Информация о количестве точек поставки в границах балансовой принадлежности и оснащенности приборами учета

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 2017 | | 2018 | Динамика по отношению к году, предшествующему отчетному |
| Количество точек поставки всего и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии | 162 | 240 | 68% |
| в т.ч. точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии | 162 | 240 | - |
| в т.ч. физические лица | 2 | 15 | - |
| юридические лица | 160 | 225 | - |
| приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных | 140 | 225 | - |

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Объект электросетевого хозяйства | Уровень напряжения | | | | | | | | | | | |
| ВН (110 кВ и выше) | | | СН 1 (35-60 кВ) | | | СН2 (1-20 кВ) | | | НН (до 1 кВ) | | |
| 2017 г. | 2018г. | Динамика изменения,% | 2017 г. | 2018г. | Динамика изменения,% | 2017 г. | 2018г. | Динамика изменения,% | 2017 г. | 2018г. | Динамика изменения,% |
| Воздушные линии (ВЛ), км. | - | - | - | 2,8 | 8,1 | 65% | 64,57 | 70,38 | 8% | 26,3 | 30,126 | 12,7% |
| Кабельные линии (КЛ), км. | - | - | - | - | - | - | 33,72 | 46,30 | 27% | 44,2 | 45,04 | 1,8% |
| Подстанции, шт. | 0 | 1 | 100% | 1 | 2 | 50% | 74 | 86 | 14% | - | - | - |

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации с разбивкой по уровням напряжения и по типам оборудования.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Объект электросетевого хозяйства | Уровень напряжения | | | | | | | | | | | |
| ВН (110 кВ и выше) | | | СН 1 (35-60 кВ) | | | СН2 (1-20 кВ) | | | НН (до 1 кВ) | | |
| 2017 г. | 2018г. | Динамика изменения,% | 2017 г. | 2018г. | Динамика изменения,% | 2017 г. | 2018г. | Динамика изменения,% | 2017 г. | 2018г. | Динамика изменения,% |
| Воздушные линии (ВЛ),% | - | - | - | 50% | 51% | 1,9% | 50% | 51% | 1,9% | 50% | 51% | 1,9% |
| Кабельные линии (КЛ),% | - | 70% | - | 53% | 54% | 1,9% | 53% | 54% | 1,9% | 53% | 54% | 1,9% |
| Подстанции,% | - | 70% | - | 52% | 53% | 1,9% | 52% | 53% | 1,9% | 52% | 53% | 1,9% |

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.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатель | Значение показателя, годы | | | |
| 2016г. | 2017г. | 2018г. | Динамика изменения показателя, % |
| 1 | 2 | 3 | 4 |  | 5 |
| 1 | |  | | --- | | Рисунок 8Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( ) | |  |  |  |  |
|  |  |
| 1.1. | ВН (110 кВ и выше) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.2. | СН1 (35 - 60 кВ) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.3. | СН2 (1 - 20 кВ) | 0,12 | 0 | 0,06 | 100% |
| 1.4. | НН (до 1 кВ) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | |  | | --- | | Рисунок 9Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии ( ) | |  |  |  |  |
|  |  |
| 2.1. | ВН (110 кВ и выше) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.2. | СН1 (35 - 60 кВ) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.3. | СН2 (1 - 20 кВ) | 0 | 0 | 0,12 | 100% |
| 2.4. | НН (до 1 кВ) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Рисунок 10   |  | | --- | | 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) ( ) | |  |  |  |  |
|  |  |
| 3.1. | ВН (110 кВ и выше) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.2. | СН1 (35 - 60 кВ) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.3. | СН2 (1 - 20 кВ) | 0,12 | 0,12 | 0,12 | 0 |
| 3.4. | НН (до 1 кВ) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | Рисунок 11   |  | | --- | | 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) ( ) | |  |  |  |  |
|  |  |
| 4.1. | ВН (110 кВ и выше) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4.2. | СН1 (35 - 60 кВ) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4.3. | СН2 (1 - 20 кВ) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4.4. | НН (до 1 кВ) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5.1. | В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки | 0 | 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.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Структурная единица сетевой организации | Рисунок 12   |  | | --- | | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, | | | Рисунок 13   |  | | --- | | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, | | | | | Рисунок 14   |  | | --- | | 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), | | | | | | Рисунок 15   |  | | --- | | 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), | | | | | | Показатель качества оказания услуг по передаче электрической энергии (отношение общего числа зарегистрированных случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации к максимальному количеству потребителей, обслуживаемых такой структурной единицей сетевой организации в отчетном периоде) | | Планируемые мероприятия, направленные на повышение качества оказания услуг по передаче электроэнергии, с указанием сроков | |
|  | |  | | | |  | | | | |  | | | | |
|  |  | ВН | СН2 | ВН | СН1 | СН2 | НН | | ВН | СН1 | СН2 | НН | | ВН | СН1 | СН2 | НН | |  | |  |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | | 9 | 10 | 11 | 12 | | 13 | 14 | 15 | 16 | | 17 | | 18 |
| 1. |  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | | Выполнение графика ППР в 2018г. |
| 2. | Всего по сетевой организации | 0 | 0,06 | 0 | 0 | 0,12 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | | Установка ИК в точках поставки ЭЭ и на границе с потребителями в 2018г. |

2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде: установка и поверка приборов учета, ремонт силового трансформатора 10 кВ, ремонт ВЛ-0,4 кВ, ремонт выключателя нагрузки 10 кВ, ремонт разъединителя 110 кВ, ремонт кабеля 6-10 кВ, проведение ППР на всех электросетевых объектах.

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

- Осуществление контроля и исключение неучтенного потребления электроэнергии на объектах потребителей;

- создание структурных подразделений по работе с заявителям – 1 шт.

2.4. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет: нет

3. Информация о качестве услуг

по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии невостребованной мощности (мощности, определяемой как разность между трансформаторной мощностью центров питания и суммарной мощностью энергопринимающих устройств, непосредственно (или опосредованно) присоединенных к таким центрам питания, и энергопринимающих устройств, в отношении которых имеются заявки на технологическое присоединение) для осуществления технологического присоединения в отчетном периоде, а также о прогнозах ее увеличения с разбивкой по структурным единицам сетевой организации и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы, информация о наличии невостребованной мощности для осуществления технологического присоединения располагается на официальном сайте ООО «Техносервис-ПЭ» по адресу: http://tehnoservis-p.ru/

Вышеуказанная информация обновляется ежемесячно.

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

- организована возможность подачи заявки заявителями посредством официального сайта сетевой организации - да, создан Личный кабинет, размещен калькулятор по расчету технологического присоединения на 2018 год;

- повышена квалификация персонала в отделе технологического присоединения – прохождение обучения и сдача экзамена в Ростехнадзоре на группу по электробезопасности V – 5 чел.;

- вносятся предложения по совершенствованию нормативной базы по процедуре технологического присоединения через некоммерческое партнерство, с целью повышения доступности к энергетической инфраструктуре - да.

3.3. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся предоставления услуг по технологическому присоединению - отсутствует.

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатели | Категория присоединения потребителей услуг по передачи 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. | | | Объекты по производству Электрической энергии | | |
|  |  | 2017 г. | 2018г. | Динамика изменения показателя, % | 2017 г. | 2018г. | Динамика изменения показателя, % | 2017 г. | 2018г. | Динамика изменения показателя, % | 2017 г. | 2018г. | Динамика изменения показателя, % | 2017 г. | 2018г. | Динамика изменения показателя, % |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| 1 | Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки | 18 | 7 | -61% | 1 | 4 | 75% | 1 | 2 | 100% | 1 | 1 | 0% | 0 | 0 | 0% |  |
| 2 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 18 | 7 | -61% | 1 | 4 | 75% | 1 | 2 | 100% | 1 | 1 | 0% | 0 | 0 | 0% |  |
| 4 | Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 15 | 15 | 0% | 15 | 15 | 0% | 15 | 15 | 0% | 15 | 15 | 0 % | 0 | 0 | 0% |  |
| 5 | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 18 | 7 | -157 % | 1 | 4 | 75% | 1 | 2 | 100% | 1 | 2 | 100 % | 0 | 0 | 0% |  |
| 6 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 18 | 7 | -157 % | 1 | 4 | 75% | 1 | 2 | 100% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |  |
| 8 | Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 30 | 30 | 0% | 30 | 30 | 0% | 0 | 30 | 100% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |  |

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации (не заполняется, в случае наличия на официальном сайте сетевой организации в сети Интернет интерактивного инструмента, который позволяет автоматически рассчитывать стоимость технологического присоединения при вводе параметров, предусмотренных настоящим пунктом).

На сайте компании доступен калькулятор расчёта платы за ТП (на 2018 год): http://tehnoservis-p.ru/kalkulyator-rascheta-platyi-za-tehnologicheskoe-prisoedinenie-k-elektricheskim-setyam/

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ВЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Нет | КЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ВЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 750 | Да | КЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ВЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Нет | КЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ВЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 1000 | Да | КЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ВЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Нет | КЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ВЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 1250 | Да | КЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ВЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Нет | КЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ВЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |

**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 – отсутствуют.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | 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 | | |
|  |  | 2017г. | 2018г. | Динамика изменения показателя, % | 2017г. | 2018г. | Динамика изменения показателя, % | 2017г. | 2018г. | Динамика изменения показателя, % | 2017г. | 2018г. | Динамика изменения показателя, % | 2017г. | 2018г. | 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: | 21 | 14 | -50% | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 1.1. | оказание услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 1.2. | осуществление технологического присоединения | 21 | 14 | -50% | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 1.3. | коммерческий учет электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 1.4. | качество обслуживания | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.5. | техническое обслуживание электросетевых объектов | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.6. | прочее (указать) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Жалобы | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.1. | оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе: | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.2. | качество услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.3. | качество электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.4. | осуществление технологического присоединения | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.5. | коммерческий учет электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.6. | качество обслуживания | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.7. | техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.8. | прочее (указать) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Заявка на оказание услуг |  |  |  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.1. | по технологическому присоединению | 21 | 14 | -50% | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.2. | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.3. | организация коммерческого учета электрической энергии | 21 | 14 | -50% | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.4. | прочее (указать) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N | 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 | 1 | нежилое помещение | г. Челябинск, ул. Василевского, 74 | +7 (351) 225-10-60 +7-800-500-30-98  Tech-pe@mail.ru | с 8-00 до 17-00 | Оказание услуг по передаче  электроэнергии;  Технологическое присоединение к электрическим сетям | 14 | 15 мин. | 0 | 0 |

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Единица измерения |  |
| 1 | Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: | номер | 8 800 500 30 98 |
| Номер телефона по вопросам энергоснабжения: |
| Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов: |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | единицы | 0 |
| 2.1. | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | единицы | 0 |
| 2.2. | Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню | единицы | 0 |
| 3 | Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период | минуты | 0 |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период | минуты | 0 |

4.4. Жалобы отсутствуют.

4.5. Отсутствуют.

4.6. Отсутствуют.

4.7. Отсутствуют.

4.8. Наличие официального сайта в сети Интернет (http://tehnoservis-p.ru/). Наличие офиса очного обслуживания клиентов.

4.9. Информация по обращениям потребителей. Обращений не поступало.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 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 | |
| Идентификационный номер 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 |
| 1 | 0 | 0 | 14 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 | 13 | 0 | 0 | 14 | 0 | 0 | 13 | 1 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |