

Информация о качестве обслуживания потребителей АО «Донэнерго» услуг за 2016 год

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации (прямые договора):

N	Наименование показателя	по состоянию на 01.2016, шт.	по состоянию на 01.2017, шт.	Динамика, %
	Количество потребителей услуг по передаче электрической энергии:			
	- всего	1875	1710	-8,8%
	в том числе:			
	- юридические лица	1875	1710	-8,8%
	- физические лица	-	-	-
	в том числе по уровню напряжения СН II:			
	- юридические лица	1875	1710	-8,8%
	- физические лица			
	в том числе по III категории надежности:			
	- юридические лица	1875	1710	-8,8%
	- физические лица	-	-	-

1.2. Количество точек поставки всего и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии:

N	Наименование показателя	по состоянию на 01.2016, шт.	по состоянию на 01.2017, шт.	Динамика, %
	Количество точек поставки:			
	- всего	584767	566573	-3,11
	в том числе:			
	- юридические лица	67845	83663	23,31
	- физические лица			
	- многоквартирные жилые дома (ОДУ)	14837	23993	61,71
	Приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных:	86321	111037	12,9

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства АО «Донэнерго»:

Данные о протяженности электрических сетей (км)

N	Период	Общая протяженность электрических сетей, км												
		Всего	Воздушные линии						Кабельные линии					
			Итого	Уровень напряжения					Итого	Уровень напряжения				
				0,4 кВ	3,0 кВ	6,0 кВ	10 кВ	35 кВ		0,4 кВ	3,0 кВ	6,0 кВ	10 кВ	
1	2016 год	19443,79	14123,3	11007,5	9,9	1568,9	1534,3	2,7	5322,14	2486,68	10,7	1773,7	1051,5	
2	2015 год	19469,1	14128,1	11028,1	10,7	1576,1	1510,4	2,7	5339,82	2489,52	10,7	1855,5	984,1	

Данные по ТП(РП)

N	Период	Кол-во ПС, шт.	В том числе, шт.						
			ЗТП	КТП	МТП	РП	ПП	ПС-35 кВ	ПС-110 кВ
	2016 год	6042	2717	3044	14	190	71	4	2
1	10 кВ	2701	935	1654	13	70	29		
2	6кВ	3317	1772	1382	1	120	42		
3	3 кВ	18	10	8					
4	110/10, 110/6 кВ	2							2
5	35/6	4						4	
	2015 год	5976	2720	2974	14	192	70	4	2
1	10 кВ	2672	931	1629	12	71	29		
2	6кВ	3279	1779	1336	2	121	41		
3	3 кВ	19	10	9					
4	110/10, 110/6 кВ	2							2
5	35/6	4						4	

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства АО «Донэнерго» за 2016 год составил 54 %, за 2015 год 54%.

N	Период	Физический износ, %					
		ВЛ-0,4кВ	ВЛ-3-10 кВ	КЛ-0,4 кВ	КЛ-3-10 кВ	РП, ТП	ПС35-110кВ
1	Износ 2016 год, %	56	51,7	56,8	55,4	55,3	50,2
2	Износ 2015 год, %	55,9	49,9	55,3	54,8	56,4	53,2

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		
		2015	2016	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1.	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (P_{SAIDI})	2,4601	1,3983	56,8%
1.1.	ВН (110 кВ и выше)			
1.2.	СН1 (35 - 60 кВ)			
1.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	2,1778	0,9981	
1.4.	НН (до 1 кВ)	0,2823	0,4002	
2.	Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии (P_{SAIFI})	1,1878	0,7796	65,6%
2.1.	ВН (110 кВ и выше)			
2.2.	СН1 (35 - 60 кВ)			
2.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	1,0832	0,6206	
2.4.	НН (до 1 кВ)	0,1046	0,1589	
3.	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) ($P_{SAIDI, план}$)			
3.1.	ВН (110 кВ и выше)			
3.2.	СН1 (35 - 60 кВ)			
3.3.	СН2 (1 - 20 кВ)			
3.4.	НН (до 1 кВ)			
4.	Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) ($P_{SAIFI, план}$)			
4.1.	ВН (110 кВ и выше)			
4.2.	СН1 (35 - 60 кВ)			
4.3.	СН2 (1 - 20 кВ)			
4.4.	НН (до 1 кВ)			

№	Показатель	Значение показателя, годы		
		2015	2016	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
5.	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных 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.			

2.2. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в отчетном периоде.

№	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, P_{SAIDI}				Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, P_{SAIFI}				Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), $P_{SAIDI, план}$				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), $P_{SAIFI, план}$				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	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	19	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1.	АМЭС			1,9012	0,2111			1,1783	0,1221										
2.	БМЭС			2,6853	0,3698			1,5382	0,2490										
3.	ВМЭС			1,5355	0,1175			0,8610	0,0445										
4.	ГМЭС			1,7339	0,2651			1,1987	0,1155										
5.	КМЭС			0,3012	0,9653			0,3285	0,3206										
6.	ММЭС			0,9023	0,6778			0,9698	0,3337										
7.	НчМЭС			1,1858	0,2919			1,0121	0,1094										
8.	НшМЭС			0,4192	0,9488			0,3512	0,4194										
9.	РГЭС			0,5712	0,4031			0,2624	0,1363										
10.	СМЭС			1,3003	0,0754			0,5619	0,0315										
11.	ШМЭС			0,6436	0,1930			0,3526	0,0693										
12.	АО "Донэнерго"			0,9981	0,4002			0,6206	0,1589										

Обеспечить выполнение "Плана мероприятий по повышению надежности на 2017г." в установленные сроки и в полном объеме.

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

N	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			свыше 150 кВт и менее 670			не менее 670 кВт			объекты по производству			
		N-1	N (текущий год)	Динамик а изменени я показател я, %	N-1	N (текущий год)	Динамик а изменени я показател я, %	N-1	N (текущий год)	Динамик а изменени я показател я, %	N-1	N (текущий год)	Динамик а изменени я показател я, %	N-1	N (текущий год)	Динамик а изменени я показател я, %	
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	6860	7490	9	1262	767	-39	226	194	-14	60	56	-7	2	2		8509
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	6462	7064	9	822	657	-20	175	169	-3	48	48		2	2		7940
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, штуки, в том числе:	1		-100	1		-100										
3.1.	по вине сетевой организации	1		-100	1		-100										
3.2.	по вине сторонних лиц																
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	10	12	20	10	10		12	14	17	21	25	19	3	3		64

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	5869	6528	11	1100	416	-62	95	73	-23	22	21	-5	1	2	100	7040
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	6978	6273	-10	1323	825	-38	56	91	63	9	19	111		2		7210
7	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:	2	2														2
7.1.	по вине сетевой организации	3	2	-33													2
7.2.	по вине заявителя	1		-100	6	14	133	3	6	100		1	100				21
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	90	76	-16	90	77	-14	365	212	-42	730	580	-21		271		1216

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).

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	1007333,94	550	1799221,77	956953,57	4589055,81	2385805,34	9209665,65	4849456,33
		ВЛ	652372,71	550	1444260,53	779472,95	3879133,35	2030844,1	8499743,18	4494495,1
	Нет	КЛ	930814,95	550	1034031,79	574358,58	2038422,57	755527,47	2373968,55	1431607,78
		ВЛ	575853,71	550	679070,55	396877,97	1328500,1	1110488,71	1664046,08	1076646,54
750	Да	КЛ	1467007,15	734237,85	2258894,97	1186790,17	5508402,23	2845478,54	10129012,05	5309129,53
		ВЛ	934565,3	473016,91	1726453,11	920569,25	4443518,52	2313036,68	9064128,36	4776687,68
	Нет	КЛ	1390488,15	700978,34	1493704,99	804195,18	2957768,98	1570161,91	3293314,96	1891280,98
		ВЛ	858046,3	434757,42	961263,14	537974,26	1892885,27	1037720,06	2228431,25	1358839,12
1000	Да	КЛ	1926680,35	969074,45	2718568,17	1416626,78	6427748,63	3305151,74	11048358,47	5768802,73
		ВЛ	1216757,89	575853,71	2008645,7	1061665,54	5007903,69	2595229,27	9628513,53	5058880,27
	Нет	КЛ	1850161,35	930814,95	1953378,2	1034031,79	3877115,38	2029835,12	4212661,36	2350954,18
		ВЛ	1140238,89	575853,71	1243455,73	679070,55	2457270,44	1319912,65	2792816,42	1641031,71
1250	Да	КЛ	2386353,55	1198911,05	3178241,37	1646463,38	7347095,04	3764824,94	11967704,87	6228475,94
		ВЛ	1498950,47	755209,51	2290838,29	1202761,83	5572288,88	2877421,86	10192898,71	5341072,86

	Нет	КЛ	2309834,55	1160651,55	2413051,4	1263868,39	4796461,79	2489508,32	5132007,77	2810627,38
		ВЛ	1422431,47	716950,01	1525648,31	820166,85	3021655,63	1602105,23	3357201,61	1923224,3

* Расчет выполнен по стандартизированным тарифным ставкам

** В расчете применены стандартизированные ставки на уровне напряжения НН

*** Линии электропередачи приняты с алюминиевыми жилами

**** Прокладка кабельных линий учтена без применения ГНБ (горизонтально-направленного бурения)

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		
		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	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	Всего обращений потребителей, в том числе:	8795	8418	-4%	0	0	-	96	95	-1%	55	29	-47%	0	0	-
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии															
1.2	осуществление технологического присоединения	8795	8418	-4%				96	95	-1%	55	29	-47%			
1.3	коммерческий учет электрической энергии															
1.4	качество обслуживания															
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов															
1.6	прочее (указать)															
2	Жалобы	17	9	-47%	0	0	-	1	1	0%	1904	2886	52%	0	0	-
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:										629	1163	85%			
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии										351	0	-100%			
2.1.2	качество электрической энергии										278	1163	318%			
2.2	осуществление технологического присоединения	17	9	-47%				1	1	-	46	23	-50%			

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
2.3	коммерческий учет электрической энергии															
2.4	качество обслуживания															
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства										600	537	-11%			
2.6	прочее (указать)															
3	Заявка на оказание услуг	8778	8409	-4%	0	0	-	95	94	-1%	9	6	-33%	0	0	-
3.1	по технологическому присоединению	8778	8409	-4%				95	94	-1%	9	6	-33%			
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии															
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии															
3.4	прочее (указать)															

Примечания:

н/д — нет данных. За отчетный период информация по данному показателю не фиксировалась и не систематизировалась

н/и — не используется. Данный ресурс в компании не используется.

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	Филиал АО «Донэнерго» Азовские межрайонные электрические сети	Пункт обслуживания	Ростовская область, г. Азов, ул. Мира, 35А	8 (86342) 4-67-79, эл.почта: fil51otp@donenergo.ru ; otp.azov@mail.ru	Пн.,Вт.,Чт. — с 8-00 до 16-00, (обеденный перерыв с 12-00 до 12-45) Пт. — с 8-00 до 12-00. Сб.,Вс — выходной	Прием заявок, выдача технических условий и договоров на технологическое присоединение, восстановление документов	450	-	-	-
2	Филиал АО «Донэнерго» Батайские межрайонные электрические сети	Пункт обслуживания	Ростовская область, г. Батайск, ул. Речная, 114	8 (86354) 5-67-83, эл.почта: fil52@donenergo.ru	Вт.,Ср.,Чт.— с 8-00 до 17-00 (обеденный перерыв с 12-00 до 12-30) Сб.,Вс — выходной	Прием заявок , выдача технических условий и договоров на технологическое присоединение, восстановление документов	706	-	-	-
3	Филиал АО «Донэнерго» Волгодонские межрайонные электрические сети	Пункт обслуживания	Ростовская область, г. Волгодонск, ул. Химиков, 6	8 (8639) 26-12-95, эл.почта: fil55otp@donenergo.ru	Пн.,Вт.,Чт. — с 8-00 до 17-00 (обеденный перерыв с 12-00 до 12-45) Пт— с 8.00 до 12.00 Сб.,Вс — выходной	Прием заявок , выдача технических условий и договоров на технологическое присоединение, восстановление документов	575	-	-	-
4	Филиал АО «Донэнерго» Западные межрайонные электрические сети	Пункт обслуживания	Ростовская область, г. Гуково, ул.Киевская, 84 (Пункт обслуживания: г. Новошахтинск, ул. Советской Конституции, 3-а)	8 (86361) 5-37-88 эл.почта: fil56otp@donenergo.ru	Пн.,Вт.,Ср., Чт. — с 8-00 до 16-00 (обеденный перерыв с 12-00 до 13-00) Сб.,Вс — выходной	Прием заявок на технологические присоединение .Услуга по технологическому присоединению	450	-	-	-
5	Филиал АО «Донэнерго» Каменские межрайонные электрические сети	Пункт обслуживания	Ростовская область, г. Каменск-Шахтинский, ул. Котовского, 15	8 (86365) 3-44-32, эл.почта: fil60otp@donenergo.ru	Пн.,Вт.,Ср., Чт. — с 8-00 до 17-00, (обеденный перерыв с 12-00 до 13-00) Пт. — с 8-00 до 16-00, (обеденный перерыв с 12-00 до 13-00) Сб.,Вс — выходной	Прием заявок, выдача технических условий и договоров на технологическое присоединение	795	-	-	-

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
6	Филиал АО «Донэнерго» Миллеровские межрайонные электрические сети	Пункт обслуживания	Ростовская область, г. Миллерово, ул. Луначарского 20	8 (86385) 3-04-45, эл.почта: fil61otr@donenergo.ru	Пн, Вт, Ср — с 8-00 до 17-00, Чт — с 8-00 до 12-00, Сб., Вс — выходной	Прием заявок, выдача технических условий и договоров на технологическое присоединение	514	-	-	-
7	Филиал АО «Донэнерго» Новочеркасские межрайонные электрические сети	Пункт обслуживания	Ростовская область, г. Новочеркасск, ул. Александровская, 84	8 (8635) 28-44-40, эл.почта: fil63otr@donenergo.ru	Пн. — с 8-00 до 17-00 (обеденный перерыв с 12-00 до 12-30) Вт., Чт. — с 8-00 до 17-00 (обеденный перерыв с 12-00 до 12-30) Сб., Вс — выходной	Прием заявок, выдача технических условий и договоров на технологическое присоединение	989	-	-	-
9	Филиал АО «Донэнерго» Ростовские городские электрические сети	Центр обслуживания	Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, 2-я Краснодарская, 147Б (Пункт обслуживания: г. Ростов-на-Дону, пер. Кривошлыкковский, 8)	8 (863) 261-35-88 эл.почта: fil66otu@donenergo.ru	Ежедневно с 8-00 до 17-00 (обеденный перерыв с 12-00 до 12-30) Сб. — с 09.00 до 12.00 Вс — выходной	Выдача технических условий и договоров на технологическое присоединение, восстановление документов	2526	20	20	-
10	Филиал АО «Донэнерго» Сальские межрайонные электрические сети	Пункт обслуживания	Ростовская область, г. Сальск, ул. Новостройка, 8/1	8 (86372) 9-36-03, эл.почта: fil67otr@donenergo.ru	Пн., Вт., Ср., Чт. — с 8-00 до 17-00 (обеденный перерыв с 12-00 до 12-45) Пт. . — с 8-00 до 12-00 (обеденный перерыв с 12-00 до 13-00) Сб., Вс — выходной	Прием заявок, выдача технических условий и договоров на технологическое присоединение	646	-	-	-
11	Филиал АО «Донэнерго» Шахтинские межрайонные электрические сети	Центр обслуживания	Ростовская область, г. Шахты, пр-т Победа Революции, 79	8 (8636) 25-46-58, эл.почта: fil68otr@donenergo.ru	Ежедневно с 8-00 до 17-00 Сб., Вс — выходной	Прием заявок, выдача технических условий и договоров на технологическое присоединение	730	20	20	-

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

№	Наименование	Филиал	Номер телефона приемной	Номер телефона диспетчерской службы
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:	Аппарат управления АО "Донэнерго"	8 (863) 237-04-59	
		Азовские МЭС	8 (86342) 4-28-19	8 (86342) 4-01-13
		Батайские МЭС	8 (86354) 5-67-83	8 (86354) 4-50-82
		Волгодонские МЭС	8 (8639) 22-44-17	8 (8639) 22-34-13
		Западные МЭС	8 (86361) 5-40-15	
		- г. Гуково		8 (86361) 5-28-48
		- г. Новошахтинск		8 (86369) 2-03-03
		Каменские МЭС	8 (86365) 7-49-02	8 (86365) 7-44-68
	Номер телефона по вопросам энергоснабжения:	Миллеровские МЭС	8 (86385) 2-81-77	8 (86385) 2-34-77
		Новочеркасские МЭС	8 (8635) 22-33-22	8 (8635) 22-33-00
		Ростовские ГЭС	8 (863) 261-35-59	8 (863) 242-30-22, 8 (863) 242-34-52
		- Южный РЭС РГЭС (Ленинский, Кировский район)	8 (863) 261-37-49	8 (863) 232-07-37
		- Северный РЭС РГЭС (Ворошиловский, Октябрьский район)	8 (863) 299-67-97	8 (863) 299-67-92
		- Западный РЭС РГЭС (Советский, Железнодорожный район)	8 (863) 268-33-69	8 (863) 224-67-62
		- Восточный РЭС РГЭС (Пролетарский, Первомайский район)	8 (863) 268-39-59	8 (863) 251-96-27
Сальские МЭС		8 (86372) 9-36-59	8 (86372) 5-10-45	
	Шихтинские МЭС	8 (8636) 22-06-24	8 (8636) 26-20-09	
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	н/д		
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	н/д		
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	н/и		
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	н/д		
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	н/д		

Примечания:

н/д — нет данных. За отчетный период информация по данному показателю не фиксировалась и не систематизировалась

н/и — не используется. Данный ресурс в компании не используется.

4.9 Информация по обращениям потребителей

N	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	Зачное обращение посредством телефонной связи	Зачное 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 электрохозяйства объектов	Прочее	Качество услуг по передаче электрической энергии	Качество электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	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 нецелесообразный 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.	ООО «Магнитэнерго» № К-762/16	29.01.2016																				x									
2.	ООО «Донэнергообит» № 16	04.02.2016																				x									
3.	ООО «ЕЭС-Гарант» № 71308-05/00424	15.01.2016																				x									
4.	ООО «Лукойл Ростовэнерго» № ЕМ-442	10.02.2016																				x									
5.	ООО «Энергосеть-Р» № 02/03	02.03.2016																				x									
6.	ООО «РТМЭК» № 03/02-38/04/07	04.07.2016																				x									
7.		01.01.2016-31.12.2016	8:00-17:00 (понедельник-четверг), 8:16:00 (пятница)	8408	0	95	29	0		8532							23									(+)		заклпчение договора технологического присоединен-тя	заклпчение договора технологического присоединен-тя		