

Приложение № 7
к Единым стандартам
качества обслуживания сетевыми

Информация о качестве обслуживания потребителей

ООО "ЭксТех" услуг за 2022 год
(наименование сетевой организации)

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), а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме.

Количество потребителей услуг по технологическому присоединению в отчетном году									
Год	По уровню напряжения				По категории надежности			По типу потребителей	
	ВН	СН1	СН2	НН	I	II	III	физические лица	юридические лица
2021	0	0	2	10		7	5	4	8
2022			3	18		15	6	7	14
Динамика, %	-	-	150%	180%	-	214%	120%	175%	175%

1.2. Количество точек поставки электрической энергии в отчетном 2022 году по ООО "ЭксТех"

№ п/п	Наименование объекта и его местонахождение	Количество точек поставки электроэнергии в отчетном 2022 году								Количество точек поставки ВСЕГО по организации в году, предшествующему отчетному (на 31.12.2021 г.)	Максимальное количество потребителей за год ВСЕГО по организации
		Всего точек поставки, оборудованных приборами учета	в т.ч. по:				справочно : количество точек поставки с приборами учета с возможностью дистанционного сбора данных из общего числа точек	не обрудованные приборами учета	Количество точек поставки ВСЕГО по организации		
			физ.лицам	юр.лицам, ИП	вводным устройствам в многоквартирные дома (в т.ч. по вводно-распределительному устройству и главному распределительному щиту)	бесхозяйным объектам электросетевого хозяйства					
1	ТП-2152п, г.Краснодар, ул.Автолюбителей, 28	5		5					5	5	
2	ТП-2996п, ТП-3034п, ТП-3035п, г.Краснодар, ул.Войсковая 20, 22	18		18	14				18	18	
3	ТП-3351п, ТП-3197п, ТП-3303п, г.Краснодар, ул.Войсковая 4	47		47	45					47	
4	ТП-3231п, г.Краснодар, ул. Марьянская 29	2		2					2	2	
5	ТП-2937п, г.Краснодар, ул. им. Героя Яцкого 1/10	16		16	12				16	16	
6	ТП-1947п, г.Краснодар, ул.Зиповская, д.5/3	21		21	20				21	21	
7	ТП-ЛБп, г.Краснодар, СНТ "Лазурный берег"	3		3						3	
8	ХЛ-11-1268п, г.Краснодар, х. Ленина, ул. Обрезная, 76	1	1						1	1	
9	ТП-140п, ТП-141п, ТП142п, ТП-143п, г. Краснодар, СНТ "Знаменский"	7		7					7	7	
10	ТП-2271п, г. Анапа, ул. Владимирская, 148	10		10	9				10	10	
11	ТП -2727п ООО "Европейский дом", г. Краснодар, ул. Автолюбителей,1/3.	2		2					2	2	
12	ТП-3222п ООО "Южная среда комфорта" г. Краснодар, ул. Валерия Гассия, 4/7.	2		2					2	2	
13	ТП-3031п ООО "Европейский дом" г. Краснодар, ул. Автолюбителей	4		4					2	4	
14	ТП-2910п ООО "Европейский дом" г. Краснодар, ул. Автолюбителей	2		2					2	2	
15	ТП-3132п ООО "Европейский дом" г. Краснодар, ул. Автолюбителей	2		2					2	2	
16	РП-3328п, РУ-10 кВ ООО «Кедр»	2		2					2	2	
17	БРТП-2901п, СЗ "Ярославская", г.Краснодар, ул. Ярославская 115	2		2						2	
18	ТП-3234 п ООО «АСК», г.Краснодар, ул. Ярославская 113.	24	1	23	20				2	24	

19	ТП-3385п, ТП-3386п, ТП-3387п, г.Краснодар, ул. Питерская, 40	8		8						8	
20	ТП-3017п, г.Краснодар, ул. Гидростроителей, 59	29		29	17					29	
21	ТП-2966п, г.Краснодар, ул. Гидростроителей, 62	63		63	20					63	
22	ТП-3169п ООО "УК ЯНТАРЬ", г.Краснодар, ул. Школьная, 13/9,	21		21						21	
23	КТП -441, Т-1 (СНТ Фанагорийская усадьба, г. Горячий Ключ, с/о Безымянный)	2		2					2	2	
24	ТП-2388п, г.Краснодар, ул. Карасунская, 310	4		4	2				1	4	
25	ТП-2353п, г.Краснодар, ул. Бородинская 150/б	1		1					1	1	
26	ТП-3245п, ООО УК "Уютный дом"	2		2						2	
27	ТП-268п, ООО "АльфаСтройКомплекс", г.Краснодар ул. Дзержинского, 95	2		2						2	
28	ТП- 2906п, ООО "Европейский дом", г.Краснодар ул. Гидростроителей, д. 67	4		4						4	
29	ТП-2724п, УК "Уютный дом", г.Краснодар, ул. Л. Лаврова, 91	1		1						1	
30	ТП-985п, СТ "Мечта"								420		
ВСЕГО		307	2	305	164	0	0	0	0	518	307

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации: длина воздушных линий (далее - ВЛ) и кабельных линий (далее - КЛ) с разбивкой по уровням напряжения, количество подстанций 110 кВ, 35 кВ, 6(10) кВ в динамике относительно года, предшествующего отчетному, заполняется в произвольной форме.

Год	Длина воздушных линий (ВЛ), км				Длина кабельных линий (КЛ),км				Количество подстанций		
	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	6(10) кВ	35 кВ	110 кВ
на 31.12.2021			0,50	21,95			47,88	28,23	48		
на 31.12.2022			0,99	84,81			104,33	70,25	48		
Динамика, %			99%	286%			118%	149%	0%		

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации с разбивкой по уровням напряжения и по типам оборудования, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме и выражается в процентах по отношению к нормативному сроку службы объектов.

Совокупный физический износ арендованных объектов (Трансформаторные подстанции 6-10 кВт с ЛЭП) по состоянию на 31.12.2021 г. составил около 31%

2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии в отчетном 2022 году по ООО "ЭксТех"

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.

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		2021	2022	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	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	-

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, (П _{SAIDI})				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, (П _{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), (П _{SAIDI} , ПЛАН)				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), (П _{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		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	ООО "ЭксТех"	не устанавливался				не устанавливался				не устанавливался				не устанавливался				-	

2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в 2022 г.

№	Мероприятия
1	Перераспределение нагрузок загруженных участков схемы электроснабжения
2	Оптимизация режимов работы силового электрооборудования
3	Проведение режимных дней на оборудовании сетевого комплекса
4	Исключение перегруза и недогруза трансформаторов
5	Исключение перегруза и недогруза трансформаторов
6	Ежемесячный контроль и устранение перекосов напряжения на трансформаторных подстанциях
7	Осуществление контроля и исключение неучтенного потребления электроэнергии на объектах потребителей

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии не востребовавшейся 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

№ п/п	Уровень напряжения	Трансформаторная мощность всего, кВА	объем свободной мощности		Уровень напряжения
			кВА	кВт	
1	2	3	4	5	6
по центрам питания напряжением 35 кВ и выше					
	Итого по ПС и РП напряжением 35 кВ и выше	0	0	0	35 кВ
по ПС и РП напряжением ниже 35 кВ					
	Итого по ПС и РП напряжением ниже 35 кВ	72 493	0	0	6-10/04 кВ
	Всего	72 493	0	0	

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

Мероприятие
Совершенствование процедуры технологического присоединения в части согласования схемы электроснабжения
Сокращение предельных сроков технологического присоединения, когда не требуется создание объектов инфраструктуры сетевой организации
Сокращение количества этапов при осуществлении процедуры технологического присоединения

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

Информация о наличии технической возможности доступа и о порядке подключения к сетям ООО "ЭксТех" указана на официальном сайте организации на странице "Потребителям".

Информация об установленных тарифах на услуги по технологическому присоединению указана на сайте компании на странице "Раскрытие информации".

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

№	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 включительно			свыше 150 кВт и менее 670 кВт			не менее 670 кВт			объекты по производству электрической энергии			
		2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	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				4	8		5	6		4	7					21
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки				4	8		5	6		4	7					21
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:				0	0		0	0		0	0					0
3.1	по вине сетевой организации				0	0		0	0		0	0					0

№	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 включительно			свыше 150 кВт и менее 670 кВт			не менее 670 кВт			объекты по производству электрической энергии			
		2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
3.2	по вине сторонних лиц				0	0		0	0		0	0					0
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней				0	9		1	7		3	6					22
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки				0	8		5	6		2	6					20
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки*				0	4		1	1		1	1					6

№	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 включительно			свыше 150 кВт и менее 670 кВт			не менее 670 кВт			объекты по производству электрической энергии			
		2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
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:				0	0		0	0		0	0					0
7.1	по вине сетевой организации				0	0		0	0		0	0					0
7.2	по вине заявителя				0	0		0	0		0	0					0
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней**				0	33		30	55		30	204					97

* Указано количество договоров, в том числе исполненных в части заявленной мощности, что не противоречит условиям договора о технологическом присоединении и предусмотрено поэтапным вводом мощности

** Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям в 2021-2022 гг. указана для заявок непосредственно осуществленных в году подачи и не противоречит условиям договора о технологическом присоединении

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации *

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	пунктом 1 приказа ДГРТ КК 29.12.2021г. № 46/2021-→ установлена плата за техприсоединение с присоединенной мощностью, не превышающей 15 кВт включительно (с учетом ранее присоединенных устройств), для физ. лиц составляет не более 550 руб. (с учетом НДС) и для юр. лиц в размере не более 458,33 руб. (без НДС), при присоединении объектов, отнесенных к третьей категории надежности (по одному источнику энергоснабжения), при условии, что расстояние от границ участка заявителя до объектов электросетевого хозяйства на уровне напряжения до 20 кВ включительно необходимо заявителю класса напряжения сетевой организации, в которую подана заявка, составляет не более 300 метров в городах поселках городского типа и не более 500 метров в сельской местности.	Пунктом 2 приказа ДГРТ КК от 29.12.2021г. № 46/2021-→ утверждены стандартизированные тарифные ставки, определяющие величину платы за технологическое присоединение к электрическим сетям территориальных сетевых организаций, в соответствии с приложением 1. Пунктом 3 приказа ДГРТ КК от 29.12.2021г. № 46/2021-→ утверждены тарифные ставки, определяющие величину платы за технологическое присоединение к электрическим сетям территориальных сетевых организаций, за единицу мощности в соответствии с приложением 2. Пунктом 4 приказа ДГРТ КК от 29.12.2021г. № 46/2021-→ утвержден размер платы за технологическое присоединение к электрическим сетям территориальных сетевых организаций, определяемых исходя из стандартизированных тарифных ставок и ставок платы за единицу максимальной мощности с учетом способа технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации и реализации соответствующих мероприятий						
		ВЛ								
	Нет	КЛ								
		ВЛ								
		750			Да	КЛ	Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации определяется аналогично присоединению энергопринимающих устройств потребителей с мощностью 150-670 кВт с расстоянием до границ земельного участка заявителя 500 м - сельская местность/300 м - городская местность и с необходимостью строительства подстанции			
					ВЛ					
Нет	КЛ	Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации определяется аналогично присоединению энергопринимающих устройств потребителей с мощностью 150-670 кВт с расстоянием до границ земельного участка заявителя 500 м - сельская местность/300 м - городская местность и без необходимости строительства подстанции								
	ВЛ									
1000	Да	КЛ	Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации определяется аналогично присоединению энергопринимающих устройств потребителей с мощностью 150-670 кВт с расстоянием до границ земельного участка заявителя 500 м - сельская местность/300 м - городская местность и с необходимостью строительства подстанции							
		ВЛ								
	Нет	КЛ	Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации определяется аналогично присоединению энергопринимающих устройств потребителей с мощностью 150-670 кВт с расстоянием до границ земельного участка заявителя 500 м - сельская местность/300 м - городская местность и без необходимости строительства подстанции							
		ВЛ								
1250	Да	КЛ	Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации определяется аналогично присоединению энергопринимающих устройств потребителей с мощностью 150-670 кВт с расстоянием до границ земельного участка заявителя 500 м - сельская местность/300 м - городская местность и с необходимостью строительства подстанции							
		ВЛ								
	Нет	КЛ	Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации определяется аналогично присоединению энергопринимающих устройств потребителей с мощностью 150-670 кВт с расстоянием до границ земельного участка заявителя 500 м - сельская местность/300 м - городская местность и без необходимости строительства подстанции							
		ВЛ								

Примечание:

* 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

4. Качество обслуживания в отчетном году по ООО "ЭкcTex"

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	Итого по формам обслуживания	Формы обслуживания														
			Очная форма			Заочная форма с использованием телефонной связи			Электронная форма с использованием сети Интернет			Письменная форма с использованием почтовой связи			Прочее		
		2022	2022	2021	Динамика изменения показателя, %	2022	2021	Динамика изменения показателя, %	2022	2021	Динамика изменения показателя, %	2022	2021	Динамика изменения показателя, %	2022	2021	Динамика изменения показателя, %
1	2	2.2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	Всего обращений потребителей, в том числе:	21	21	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	0															
1.2	осуществление технологического присоединения	21	21	13													
1.3	коммерческий учет электрической энергии	0															
	качество обслуживания	0															
1.5	техническое обслуживание объектов электросетевых объектов	0															
1.6	прочее (указать)	0															
2	Жалобы	0	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															
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии	0															
2.1.2	качество электрической энергии	0															
2.2	осуществление технологического присоединения	0															
2.3	коммерческий учет электрической энергии	0															
2.4	качество обслуживания	0															
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	0															
2.6	прочее (указать)	0															
3	Заявка на оказание услуг	21	21	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.1	по технологическому присоединению	21	21	13													
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	0															
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	0															
3.4	прочее (указать)	0															

№	Адрес местонахождения офиса	количество сторонних организаций на территории офиса	названия сторонних организаций
1	350080, г. Краснодар, ул.Заводская, д.32, оф.214	-	-

4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

№	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	ООО "ЭкcTex"	Аренда помещения	350080, г. Краснодар, ул.Заводская, д.32, оф.214	8 (861) 203-46-93 и 8 (903) 459 60 11 Ecstech@yandex.ru	Пн-Пт 9.00-18.00 Сб-Вс Выходной	1. Оказание услуг по передаче электрической энергии 2. Осуществление технологического присоединения 3. Коммерческий учет электрической энергии 4. Техническое обслуживание электросетевых объектов 5. Консультационные услуги по осуществляемым видам деятельности	15	10	0	0

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

№	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	8 (861) 203-46-93
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	мин.	0
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0

4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, обращений, содержащих жалобу, обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в отчетном периоде, в соответствии с пунктом 4.1 Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.

Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений, поступивших в 2022 г.	Наименование категории
	Техническое обслуживание электросетевых объектов
всего	21
содержащих жалобу	0
содержащих заявку на оказание услуг	21
наименование	Осуществление технологического присоединения

4.5. Описание дополнительных услуг, оказываемых потребителю, помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций

Дополнительные услуги в отчетном периоде не оказывались в связи с отсутствием заявителей.

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территориях других государств в соответствии с Федеральным законом от 12 января 1995 г. N 5-ФЗ "О ветеранах" , матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан в соответствии с Законом Российской Федерации от 15.05.1991 N 1244-1 "О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС"

Приоритетное рассмотрение обращений от соответствующих категорий потребителей услуг.

4.7. Темы и результаты опросов потребителей, проводимых сетевой организацией для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания, в рамках исполнения Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций.

В соответствии с абзацем 1 пункта 10 Единых стандартов качества обслуживания потребителей (утв. приказом Минэнерго России от 15 апреля 2014г. N 186) файл опубликован на сайте компании по адресу <http://ecstech.ru/raskrytie-informatsii/edinyj-standart-kachestva-obslyzhivaniya>

4.8. Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей.

Перечень мероприятий
1. Упрощение процесса подачи и регистрации заявок путем создания формы обратной связи посредством сайта в сети интернет
2. Возможность очного приема обращений по предварительной записи через форму обратной связи посредством сайта в сети интернет
3. Сокращение сроков исполнения заявок, при отсутствии необходимости строительства инфраструктуры сетевой организации.
4. Осуществление консультационных услуг при различных вариантах обращения потребителей услуг сетевой организации с целью снижения сроков исполнения.

4.9. Информация по обращениям потребителей

N	Идентификационный номер обращения	Дата обращения	Время обращения	Форма обращения					Обращения						Обращения потребителей, содержащие жалобу		
				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
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	Заявки потребителей для оказания услуг технологического присоединения			21						21							
2	Телефонные обращения потребителей																
3	Прочие дополнительные услуги																
	Итого	0	0	21	0	0	0	0	0	21	0	0	0	0	0	0	0

4.9. Информация по обращениям потребителей (продолжение)

[illegible]