

Приложение N 7
к Единым стандартам качества
обслуживания сетевыми
организациями потребителей услуг
сетевых организаций

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг

ОАО «Городские электрические сети» за 2015 год
(наименование сетевой организации)

1. Общая информация о сетевой организации.

1.1 Количество потребителей услуг

| Тип потребителей | Уровень напряжения | Категория надежности | Количество |
|----------------------------------|---------------------------|-----------------------------|-------------------|
| Юридические лица | ВН | III | 1 |
| | СН-2 | II | 4 |
| | | III | 237 |
| | НН | II | 1 |
| | | III | 1 515 |
| Физические лица (частный сектор) | НН | III | 12 147 |
| Всего | | | 13 905 |

1.2 Количество точек поставки

| | |
|--|---------------|
| Всего | 13 933 |
| Точки поставки, не оснащенных приборами учета | |
| Юридические лица | 108 |
| ВРУ МКД | 26 |
| Точки поставки, оснащенные приборами учета | |
| Юридические лица | 1 637 |
| Физические лица (частный сектор) | 11 885 |
| ВРУ МКД | 256 |
| Приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных | 21 |

1.3 Информация об объектах электросетевого хозяйства.

| Наименование | Ед. изм. | Количество 2014 | Количество 2015 | Динамика % |
|--------------|----------|-----------------|-----------------|------------|
| ВЛ-0,4 кВ | км | 227,43 | 235,32 | 3,35 |
| ВЛ-10 кВ | км | 70,72 | 70,72 | 0 |
| ВЛ-6 кВ | км | 1,39 | 0,805 | -42,0 |
| КЛ-0,4 кВ | км | 46,56 | 46,56 | 0 |
| КЛ-6 кВ | км | 0,93 | 0,55 | -40,0 |
| КЛ-10 кВ | км | 83,8 | 83,836 | 0,04 |
| ТП-10/0,4 кВ | шт | 123 | 123 | 0 |
| РП-10кВ | шт | 3 | 3 | 0 |

1.4 Уровень физического износа электросетевого хозяйства.

| | Наименование | Ед.изм. | 2014г. | 2015г. | Динамика |
|---|--------------------------------|---------|--------|--------|----------|
| 1 | Уровень напряжения СН-2 | | | | |
| | Оборудование ТП | % | 62,2 | 63,1 | 101,4 |
| | Оборудование РП | % | 36,9 | 41,7 | 113,0 |
| | ВЛ-10 кВ | % | 99,3 | 99,7 | 100,4 |
| | КЛ-10 кВ | % | 79,1 | 71,8 | 90,8 |
| 2 | Уровень напряжен НН | | | | |
| | ВЛ - 0,4 кВ | % | 56,6 | 52,6 | 92,9 |
| | КЛ - 0,4 кВ | % | 88,0 | 89,0 | 101,1 |

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.

| N | Показатель | Значение показателя, годы | | |
|-----|---|---------------------------|---------|-------------------------------|
| | | 2014 г. | 2015 г. | Динамика изменения показателя |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (P_{SAIDI}) | | | |
| 1.1 | | ВН (110 кВ и выше) | | |
| 1.2 | | СН1 (35 - 60 кВ) | | |

| | | | | |
|-----|---|-------|--------|--------|
| 1.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 19,68 | 7,3 | -12,38 |
| 1.4 | НН (до 1 кВ) | 5,13 | 3,61 | -1,52 |
| 2 | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIFI}) | | | |
| 2.1 | ВН (110 кВ и выше) | | | |
| 2.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | | | |
| 2.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0,34 | 0,25 | -0,09 |
| 2.4 | НН (до 1 кВ) | 0,17 | 0,14 | -0,0,3 |
| 3 | 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) ($\Pi_{SAIDI, \text{план}}$) | | | |
| 3.1 | ВН (110 кВ и выше) | | | |
| 3.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | | | |
| 3.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 100,4 | 115,25 | +14,85 |
| 3.4 | НН (до 1 кВ) | 65,6 | 69,0 | +3,4 |
| 4 | 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) ($\Pi_{SAIFI, \text{план}}$) | | | |
| 4.1 | ВН (110 кВ и выше) | | | |
| 4.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | | | |
| 4.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0,72 | 0,75 | +0,03 |

| | | | | | |
|-----|---|--------------|------|------|-------|
| 4.4 | | НН (до 1 кВ) | 0,55 | 0,61 | +0,06 |
| 5 | Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки | | - | - | - |
| 5.1 | В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки | | - | - | - |

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

| N | Структурная единица сетевой организации | Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, Π_{SAIDI} | | | | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, Π_{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), $\Pi_{SAIDI, план}$ | | | | 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), $\Pi_{SAIFI, план}$ | | | | 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 | | | | 7,3 | 3,6 1 | | | 0,25 | 0,1 4 | | | 115,25 | 69, 0 | | | 0,75 | 0,6 1 | - | Замена проводов ВЛ-0,4кВ Ф-4 от ТП-25 -2 кв 2016г. Замена проводов ВЛ-0,4кВ Ф-1 от ТП-81- 3кв.2016г. |
| n | Всего по сетевой организации | | | 7,3 | 3,6 1 | | | 0,25 | 0,1 4 | | | 115,25 | 69, 0 | | | 0,75 | 0,6 1 | - | |

2.3 Перечень мероприятий по улучшению качества электрической энергии и повышению пропускной способности в распределительных сетях:

1. Перераспределение нагрузок по фазам воздушных линий электропередач.
2. Увеличение площади сечения проводников воздушных и кабельных линий.
3. Увеличение количества параллельных линий.
4. Применение компактных воздушных линий электропередачи со сближенными фазами, в том числе с самонесущими изолированными проводами.
5. Замена электросчетчиков на класс точности - 1,0.
6. Повышение номинального напряжения распределительной сети.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии невостребованной мощности

| № п/п | ТП № | Марка-мощность сил. тр-ра, кВА | Балансовая принадлежность | Невостребованная мощность, кВА |
|-------|------|--------------------------------|------------------------------------|--------------------------------|
| 1 | 2 | ТМ - 250 | ОАО "Городские электрические сети" | 140 |
| 2 | 3 | ТМ – 400 | ОАО "Городские электрические сети" | 155 |
| 3 | 4 | ТМ – 400 | ОАО "Городские электрические сети" | 169 |
| 4 | 5 | ТМ – 400 | ОАО "Городские электрические сети" | 140 |
| 5 | 6 | ТМ – 250 | ОАО "Городские электрические сети" | 214 |
| 6 | 7 | ТМ – 400 | ОАО "Городские электрические сети" | 268 |
| 7 | 8 | ТМ - 400 | ОАО "Городские электрические сети" | 216 |
| 8 | 9 | ТМ – 250 | ОАО "Городские электрические сети" | 171 |
| 9 | 10 | ТМ – 250 | ОАО "Городские электрические сети" | 124 |
| 10 | 12 | ТМ – 250 ТМ -250 | ОАО "Городские электрические сети" | 80 250 |
| 11 | 13 | ТМ – 400 | ОАО "Городские электрические сети" | 150 |
| 12 | 14 | ТМ – 250 ТМ - 250 | ОАО "Городские электрические сети" | 138 250 |
| 13 | 15 | ТМ – 250 | ОАО "Городские электрические сети" | 125 |
| 14 | 16 | ТМ – 250 | ОАО "Городские электрические сети" | 124 |
| 15 | 17 | ТМ – 250 | ОАО "Городские электрические сети" | 161 |
| 16 | 18 | ТМ – 250 | ОАО "Городские электрические сети" | 124 |
| 17 | 19 | ТМ – 250 | ОАО "Городские электрические сети" | 132 |
| 18 | 20 | ТМ – 400 | ОАО "Городские электрические сети" | 175 |
| 19 | 21 | ТМ – 400 ТМ- 250 | ОАО "Городские электрические сети" | 145 250 |

| № п/п | ТП № | Марка-мощность сил. тр-ра, кВА | Балансовая принадлежность | Невостробованная мощность, кВА |
|--------------|-------------|---------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| 20 | 23 | ТМ – 250 ТМ - 250 | ОАО "Городские электрические сети" | 87 250 |
| 21 | 25 | ТМ – 250 | ОАО "Городские электрические сети" | 90 |
| 22 | 26 | ТМ – 250 | ОАО "Городские электрические сети" | 51 |
| 23 | 27 | ТМ – 250 | ОАО "Городские электрические сети" | 50 |
| 24 | 28 | ТМ – 400 | ОАО "Городские электрические сети" | 188 |
| 25 | 30 | ТМ – 630 | ОАО "Городские электрические сети" | 140 |
| 26 | 31 | ТМ – 250 | ОАО "Городские электрические сети" | 111 |
| 27 | 32 | ТМ – 100 | ОАО "Городские электрические сети" | 65 |
| 28 | 33 | ТМ – 250 | ОАО "Городские электрические сети" | 210 |
| 29 | 34 | ТМ – 250 | ОАО "Городские электрические сети" | 198 |
| 30 | 35 | ТМ – 250 | ОАО "Городские электрические сети" | 116 |
| 31 | 36 | ТМ – 400 | ОАО "Городские электрические сети" | 180 |
| 32 | 37 | ТМ – 250 | ОАО "Городские электрические сети" | 121 |
| 33 | 38 | ТМ – 400 | ОАО "Городские электрические сети" | 184 |
| 34 | 39 | ТМ – 250 | ОАО "Городские электрические сети" | 140 |
| 35 | 40 | ТМ – 250 | ОАО "Городские электрические сети" | 170 |
| 36 | 42 | ТМ – 100 | ОАО "Городские электрические сети" | 138 |
| 37 | 43 | ТМ – 320 | ОАО "Городские электрические сети" | 130 |
| 38 | 44 | ТМ – 250 | ОАО "Городские электрические сети" | 108 |
| 39 | 45 | ТМ – 100 | ОАО "Городские электрические сети" | 75 |
| 40 | 46 | ТМ – 250 | ОАО "Городские электрические сети" | 195 |
| 41 | 47 | ТМ – 250 | ОАО "Городские электрические сети" | 135 |
| 42 | 48 | ТМ – 250 | ОАО "Городские электрические сети" | 71 |
| 43 | 49 | ТМ -250 | ОАО "Городские электрические сети" | 70 |
| 44 | 50 | ТМ – 250 | ОАО "Городские электрические сети" | 130 |
| 45 | 51 | ТМ – 250 | ОАО "Городские электрические сети" | 77 |
| 46 | 52 | ТМ – 250 | ОАО "Городские электрические сети" | 63 |
| 47 | 53 | ТМ – 400 | ОАО "Городские электрические сети" | 65 |
| 48 | 54 | ТМ – 250 | ОАО "Городские электрические сети" | 138 |
| 49 | 56 | ТМ – 160 | ОАО "Городские электрические сети" | 44 |
| 50 | 57 | ТМ – 160 | ОАО "Городские электрические сети" | 97 |
| 51 | 58 | ТМ – 250 | ОАО "Городские электрические сети" | 88 |
| 52 | 59 | ТМ – 250 | ОАО "Городские электрические сети" | 85 |

| № п/п | ТП № | Марка-мощность сил. тр-ра, кВА | Балансовая принадлежность | Невостребованная мощность, кВА |
|--------------|-------------|---------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| 53 | 60 | ТМ – 400 | ОАО "Городские электрические сети" | 212 |
| 54 | 61 | ТМ – 250 | ОАО "Городские электрические сети" | 89 |
| 55 | 62 | ТМ – 180 | ОАО "Городские электрические сети" | 105 |
| 56 | 63 | ТМ – 250 | ОАО "Городские электрические сети" | 74 |
| 57 | 65 | ТМ – 400 | ОАО "Городские электрические сети" | 165 |
| 58 | 67 | ТМ – 250 | ОАО "Городские электрические сети" | 100 |
| 59 | 68 | ТМ – 250 | ОАО "Городские электрические сети" | 95 |
| 60 | 69 | ТМ – 250 | ОАО "Городские электрические сети" | 90 |
| 61 | 71 | ТМ – 400 | ОАО "Городские электрические сети" | 310 |
| | | ТМ-400 | ОАО "Городские электрические сети" | 350 |
| 62 | 75 | ТМ – 400 | ОАО "Городские электрические сети" | 240 |
| 63 | 77 | ТМ – 63 | ОАО "Городские электрические сети" | 91 |
| 64 | 78 | ТМ – 400 | ОАО "Городские электрические сети" | 375 |
| 65 | 81 | ТМ – 400 | ОАО "Городские электрические сети" | 330 |
| 66 | 82 | ТМ – 400 | ОАО "Городские электрические сети" | 300 |
| 67 | 83 | ТМ – 250 | ОАО "Городские электрические сети" | 186 |
| 68 | 84 | ТМ – 250 | ОАО "Городские электрические сети" | 211 |
| 69 | 85 | ТМ – 250 | ОАО "Городские электрические сети" | 180 |
| 70 | 87 | ТМ – 250 | ОАО "Городские электрические сети" | 195 |
| 71 | 88 | ТМ – 100 | ОАО "Городские электрические сети" | 93 |
| 72 | 89 | ТМ – 100 | ОАО "Городские электрические сети" | 95 |
| 73 | 92 | ТМ – 400 | ОАО "Городские электрические сети" | 198 |
| 74 | 93 | ТМ – 250 | ОАО "Городские электрические сети" | 43 |
| 75 | 94 | ТМ – 250 | ОАО "Городские электрические сети" | 147 |
| 76 | 95 | ТМ – 400 | ОАО "Городские электрические сети" | 134 |
| 77 | 109 | ТМ - 250 | ОАО "Городские электрические сети" | 175 |
| 78 | 110 | ТМ – 63 | ОАО "Городские электрические сети" | 90 |
| 79 | 111 | ТМ – 250 | ОАО "Городские электрические сети" | 156 |
| 80 | 112 | ТМ – 400 | ОАО "Городские электрические сети" | 300 |
| 81 | 117 | ТМ – 315 | ОАО "Городские электрические сети" | 241 |
| 82 | 118 | ТМ – 160 | ОАО "Городские электрические сети" | 130 |
| 83 | 119 | ТМ – 400 | ОАО "Городские электрические сети" | 208 |
| 84 | 120 | ТМ – 250 | ОАО "Городские электрические сети" | 190 |
| 85 | 123 | ТМ – 250 | ОАО "Городские электрические сети" | 160 |

| № п/п | ТП № | Марка-мощность сил. тр-ра, кВА | Балансовая принадлежность | Невостребованная мощность, кВА |
|--------------|-------------|---------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| 86 | 130 | ТМ – 250 | ОАО "Городские электрические сети" | 116 |
| 87 | 131 | ТМ – 160 | ОАО "Городские электрические сети" | 84 |
| 88 | 132 | ТМ – 400 | ОАО "Городские электрические сети" | 194 |
| 89 | 133 | ТМ – 250 | ОАО "Городские электрические сети" | 100 |
| 90 | 134 | ТМ – 250 | ОАО "Городские электрические сети" | 98 |
| 91 | 137 | ТМ – 250 | ОАО "Городские электрические сети" | 91 |
| 92 | 139 | ТМ – 250 | ОАО "Городские электрические сети" | 160 |
| 93 | 142 | ТМ-250 | ОАО "Городские электрические сети" | 159 |
| 94 | 143 | ТМ-250 | ОАО "Городские электрические сети" | 159 |
| 95 | 147 | ТМ-250 | ОАО "Городские электрические сети" | 180 |
| 96 | 148 | ТМ-400 | ОАО "Городские электрические сети" | 332 |
| 97 | 149 | ТМ-250 | ОАО "Городские электрические сети" | 134 |
| 98 | 150 | ТМ-250 | ОАО "Городские электрические сети" | 140 |
| 99 | 151 | ТМ-250 | ОАО "Городские электрические сети" | 144 |
| 100 | 152 | ТМ-250 | ОАО "Городские электрические сети" | 60 |
| 101 | 153 | ТМ-250 | ОАО "Городские электрические сети" | 80 |
| 102 | 154 | ТМ-250 | ОАО "Городские электрические сети" | 180 |
| 103 | 157 | ТМ-250 | ОАО "Городские электрические сети" | 160 |
| 104 | 160 | ТМ-160 | ОАО "Городские электрические сети" | 106 |
| 105 | 161 | ТМ-160 | ОАО "Городские электрические сети" | 84 |
| 106 | 162 | ТМ-250 | ОАО "Городские электрические сети" | 98 |
| 107 | 163 | ТМ-400 | ОАО "Городские электрические сети" | 347 |
| 108 | 165 | ТМ-250 | ОАО "Городские электрические сети" | 135 |
| 109 | 166 | ТМ-160 | ОАО "Городские электрические сети" | 81 |
| 110 | 170 | ТМ-250 | ОАО "Городские электрические сети" | 107 |
| 111 | 171 | ТМ-160 | ОАО "Городские электрические сети" | 15 |
| 112 | 172 | ТМ-160 | ОАО "Городские электрические сети" | 63 |
| 113 | 173 | ТМ-180 | ОАО "Городские электрические сети" | 133 |
| 114 | РП-1 | ТМ-160 | ОАО "Городские электрические сети" | 95 |
| 115 | РП-2 | ТМ-250 | ОАО "Городские электрические сети" | 180 |
| | | ТМ-250 | ОАО "Городские электрические сети" | 250 |
| 116 | РП-3 | ТМ-160 | ОАО "Городские электрические сети" | 90 |
| | | ТМ-25 | ОАО "Городские электрические сети" | 25 |
| 117 | 1 | ТМ-100 | ОАО "Городские электрические сети" | 51 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|--|----|----|---|----|----|---|----|----|--|--|--|--|--|--|--|
| 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: | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7.1 | по вине сетевой организации | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7.2 | по вине заявителя | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 15 | 15 | 0 | 15 | 15 | 0 | 15 | 15 | | | | | | | |

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 | 158069 | 550 | 322600,1 | 250824,7 | 601558,3 | 449986,9 | 1102896,4 | 951325 |
| | | ВЛ | 176127 | 550 | 340658,1 | 259853,7 | 474438,2 | 386426,8 | 97577,9 | 887764,9 |
| | Нет | КЛ | 143550 | 550 | 177417,8 | 105642,4 | 359587,8 | 2080016,4 | 454415,4 | 302844 |
| | | ВЛ | 161608 | 550 | 195475,8 | 114671,4 | 232467,8 | 144456,4 | 327295,2 | 239283,9 |
| 750 | Да | КЛ | 376781,9 | 197343,4 | 537926,3 | 358487,8 | 1056272,9 | 677344,2 | 1557610,9 | 1178682,2 |
| | | ВЛ | 421926,9 | 219915,9 | 583071,3 | 381060,3 | 738472,3 | 518443,9 | 1239810,3 | 1019781,9 |
| | Нет | КЛ | 362263,7 | 182825,2 | 392744 | 213305,5 | 814301,7 | 435373 | 750229,7 | 530201,3 |
| | | ВЛ | 407408,7 | 205397,7 | 437889 | 235878 | 496501,8 | 276473,4 | 591329,4 | 371301 |
| 1000 | Да | КЛ | 496407,7 | 257156,3 | 657552 | 418300,6 | 1308891,9 | 803653,7 | 1810230 | 1304991,8 |
| | | ВЛ | 556600,9 | 287252,9 | 717745,3 | 448397,3 | 885157,9 | 591786,7 | 1386495,9 | 1093124,7 |
| | Нет | КЛ | 481889,4 | 242638 | 512369,7 | 273118,3 | 1066921,4 | 561683,2 | 1161749 | 656510,8 |
| | | ВЛ | 542082,7 | 272734,7 | 572563 | 303215 | 643187,4 | 349816,2 | 474015 | 444643,8 |

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 | ОАО «Городские электрические сети» | Центр обслуживания | г.Прохладный, ул. Гагарина, дом 14 | 8 800 700 86 27 8 86631 4 45 31 | С8-00 до 17-00 перерыв с 12-00 до 13-00 вых.: суб, воскр. | осуществление технологического присоединения; коммерческий учет электрической энергии; замена ПУ. | 1379 | 5 | 3 | нет |

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

| N | Наименование | Единица измерения | |
|-----|--|-------------------|--|
| 1 | Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов: | номер телефона | 8 800 700 86 27 8 86631 4 45 31 |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | единицы | 260 |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | единицы | 240 |
| 2.2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню | единицы | нет |
| 3 | Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | нет |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | нет |

4.4. Наибольшее количество обращений относятся к коммерческому учету электроэнергии. По всем обращениям потребителей услуг организации обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение в установленные сроки.

4.5. Дополнительных услуг, помимо указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей не оказывается.

4.6. При рассмотрении обращений физических лиц, представляющих социально уязвимые категории населения, а также предпринимателей без образования юридического лица и малого бизнеса, учитывается, что у данной группы клиентов нет юридических и технических знаний по вопросам энергоснабжения.

