

#### 4. Качество обслуживания

##### 4.1. Количество обращений, поступивших в сетевую организацию»

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		
		2016	2017	Динамика изменения показателя, %	2016	2017	Динамика изменения показателя, %	2016	2017	Динамика изменения показателя, %	2016	2017	Динамика изменения показателя, %	2016	2017	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
<b>1</b>	<b>Всего обращения потребителей, в том числе:</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>-100,00%</b>	<b>4</b>	<b>659</b>	<b>+16375%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
1.2	осуществление технологического присоединения	0	0	0,00%	0	0	0,00%	2	0	-100,00%	2	16	+700%	0	0	0,00%
1.3	коммерческий учет электрической энергии	0	0	0,00%	0	0	0,00%	2	0	-100,00%	2	458	+22800%	0	0	0,00%
1.4	качество обслуживания	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	3	0,00%	0	0	0,00%
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	5	0,00%	0	0	0,00%
1.6	прочее	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	177	0,00%	0	0	0,00%
<b>2</b>	<b>Жалобы</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
2.2	качество услуг по передаче электрической энергии	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
2.3	качество электрической энергии	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	2	0,00%	0	0	0,00%
2.4	осуществление технологического присоединения	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
2.5	коммерческий учет электрической энергии	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
2.6	качество обслуживания	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
2.7	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
2.8	прочее	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
<b>3</b>	<b>Заявка на оказание услуг</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>-100,00%</b>	<b>2</b>	<b>651</b>	<b>+32450%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
3.1	по технологическому присоединению	0	0	0,00%	0	0	0,00%	2	0	-100,00%	2	16	+700%	0	0	0,00%
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	458	0,00%	0	0	0,00%
3.4	прочее	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	177	0,00%	0	0	0,00%