

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг  
ПАО «Магнитогорский металлургический комбинат» за 2022 год**

**г. Магнитогорск  
2023**

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:

	2022 год			2021 год		
	ВН	СН I	СН II	ВН	СН I	СН II
1. Потребители по категории надежности, шт.	47	18	81	39	18	86
1.1. потребители 1-ой категории надежности	1	0	0	1	0	0
1.2. потребители 2-ой категории надежности	13	7	5	14	7	7
1.3. потребители 3-ой категории надежности	33	11	76	24	11	79
2. Потребители по типу потребителей, всего, шт.	47	18	81	39	18	86
2.1. Юридические лица	47	18	81	39	18	86
2.2. Физические лица	0	0	0	0	0	0

1.2. Количество точек поставки всего и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии, с разбивкой: физические лица, юридические лица, вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирные дома, бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства, приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному:

	2022 год	2021 год
Количество точек поставки, всего, шт,	261	246
в т.ч. оборудованные приборами учета	256	242
в т.ч. физические лица	0	0
в т.ч. юридические лица	261	246
в т.ч. вводные устройства в многоквартирные дома	-	-
в т.ч. бесхозяйные объекты	-	-
в т.ч. приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных	147	147

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:

- Кабельные линии электропередач:

№№ п/п	Напряжение, кВ	Протяженность, км				
		2022 год	Отработавшие нормативный срок	2021 год	Отработавшие нормативный срок (30 лет)	% износа
1	220	2,58	0	2,58	0	0
2	110	82,86	34,54	82,86	0	44
3	35	70,2	3	70,2	3	4,2
4	3-10	1146,21	244,204	1146,21	244,204	21
	ИТОГО:	1301,85	283,744	1301,85	247,20	21

- Воздушные линии электропередач:

№№ п/п	Напряжение, кВ	Протяженность, км				
		2022 год	Отработавшие нормативный срок	2021 год	Отработавшие нормативный срок (30 лет)	% износа
1	220	3,6	0	3,6	0	0
2	110	237	153,4	237	153,4	64
3	35	120,83	104,33	120,83	104,33	86
4	10	15,2	7,8	15,2	5,9	51
	<b>ИТОГО:</b>	<b>376,63</b>	<b>265,53</b>	<b>376,63</b>	<b>263,63</b>	<b>70</b>

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:

- Подстанции ЦЭСип ПАО «ММК»:

№№ п/п	Напряжение, кВ	Количество подстанций, шт.	
		2022 год	2021 год
1	220 (ВН)	6	6
2	110 (ВН)	19	19
3	35 (СН1)	8	8
4	3-10 (СН2)	24	24
	<b>ИТОГО:</b>	<b>57</b>	<b>57</b>

- Высоковольтные выключатели:

№№ п/п	Напряжение, кВ	Количество, шт.				
		2022 год	Отработавшие нормативный срок	2021 год	Отработавшие нормативный срок (25 лет)	% износа
1	220	38	0	38	0	0
2	110	148	38	148	38	25
3	35	124	15	124	15	12
4	3-10	1696	798	1696	798	46
	<b>ИТОГО:</b>	<b>2006</b>	<b>851</b>	<b>2006</b>	<b>851</b>	<b>42</b>

- Силовые трансформаторы:

№№ п/п	Напряжение, кВ	Количество, шт.				
		2022 год	Отработавшие нормативный срок	2021 год	Отработавшие нормативный срок (25 лет)	% износа
1	220	16	10	16	9	62
2	110	43	17	43	16	39
3	35	33	25	33	25	75
4	3-10	199*	102	199*	102	51
	<b>ИТОГО:</b>	<b>291</b>	<b>154</b>	<b>291</b>	<b>152</b>	<b>52</b>

\*- С учетом трансформаторов собственных нужд

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.

№	Показатель	Значение показателя, годы		
		2022	2021	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (P <sub>SAIDI</sub> )	0	0	0
1.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	0
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	0
1.4	НН (до 1 кВ)	0	0	0
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (P <sub>SAIFI</sub> )	0	0	0
2.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	0
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	0
2.4	НН (до 1 кВ)	0	0	0
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) (P <sub>SAIDI, ПЛАН</sub> )	0	0	0
3.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	0
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	0
3.4	НН (до 1 кВ)	0	0	0
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) (P <sub>SAIFI, ПЛАН</sub> )	0	0	0
4.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	0
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	0
4.4	НН (до 1 кВ)	0	0	0
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	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

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	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, П <sub>SAIDI</sub>				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, П <sub>SAIFI</sub>				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 <sub>SAIDI, ПЛАН</sub>				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 <sub>SAIFI, ПЛАН</sub>				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	ЦЭСиП	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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

- В рамках мероприятий, выполняемых сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде выполнялись регулярное техническое обслуживание, соблюдение графиков выполнения текущих ремонтов электросетевого хозяйства, замена устаревшего оборудования.

2.4. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся качества оказания услуг по передаче электрической энергии:

- Прочая информация для включения в отчет, касающаяся качества оказания услуг по передаче электрической энергии, отсутствует.

### 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 с разбивкой по структурным единицам сетевой организации и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы такой организации:

- Информация о наличии объема свободной для технологического присоединения потребителей трансформаторной мощности размещена на сайте ПАО «ММК» [www.mmk.ru](http://www.mmk.ru) вкладка «Главная / Покупателям / Регулируемые виды деятельности / Поставка электроэнергии», раздел «Раскрытие информации в соответствии с постановлением Правительства РФ от 21.01.2004 № 24», пункты:

– 19 г 7, ссылка «О наличии объема свободной для технологического присоединения потребителей трансформаторной мощности с указанием текущего объема свободной мощности по центрам питания по центрам питания напряжением 35 кВ и выше» ([ссылка](#));

– 19 г 8, ссылка «О наличии объема свободной для технологического присоединения потребителей трансформаторной мощности по подстанциям и распределительным пунктам напряжением ниже 35 кВ с дифференциацией по всем уровням напряжения» ([ссылка](#)).

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

- Мероприятия в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в отчетном периоде не планировались.

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

- Прочая информация 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.

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 включительно			свыше 150 кВт и менее 670 кВт			не менее 670 кВт			объекты по производству электрической энергии			
		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	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.1	по вине сетевой организации	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.2	по вине сторонних лиц	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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 включительно			свыше 150 кВт и менее 670 кВт			не менее 670 кВт			объекты по производству электрической энергии				
		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	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.1	по вине сетевой организации	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.2	по вине заявителя	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

3.5. Тариф об установлении платы за технологическое присоединение к электрическим сетям ПАО «ММК» г. Магнитогорска на 2023 год утвержден Министерством тарифного регулирования и энергетики Челябинской области Постановлением от 29.11.2022 № 103/1 и размещен на сайте ПАО «ММК» <http://www.mmk.ru>, вкладка «Главная / Покупателям / Регулируемые виды деятельности / Поставка электроэнергии», раздел «Раскрытие информации в соответствии с постановлением Правительства РФ от 21.01.2004 № 24», пункт 19 а:

- ссылка на тариф по технологическому присоединению «Ссылка на тариф по тех. присоединению» ([ссылка 1](#), [ссылка 2](#));
- ссылка на тариф по передаче электроэнергии «Ссылка на тариф по передаче» ([ссылка 1](#), [ссылка 2](#)).

#### 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.

№	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			
		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	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
1	Всего обращений потребителей, в том числе:	0	0	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0
1.2	осуществление технологического присоединения	0	0	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0
1.4	качество обслуживания	0	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	0
1.6	прочее (указать)	0	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	0
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	0
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.1.2	качество электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.2	осуществление технологического присоединения	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.3	коммерческий учет электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.4	качество обслуживания	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.6	прочее (указать)	0	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	0	0	0	0

№	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			
		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	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
3.1	по технологическому присоединению	0	0	0	0	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	0
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	0	0	0	0	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	0

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

№ п/п	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	Инженерный корпус	офис 306	455000, г. Магнитогорск Кирова,93	тел. 8(3519) 24-08-86, факс 8(3519) 24-77-01 grigorev.dv@mmk.ru	Пн-Чт: 8:00-17:00 Перерыв: 11:30-12:15  Пт: 8:00-15:45 Перерыв: 11:30-12:15	Прием заявок на подключение к сетям инженерно-технического обеспечения, электрическим сетям ПАО «ММК»	0	0	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 телефона по вопросам энергоснабжения:	номер телефона	(3519) 24-15-03
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	-*
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	-*
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	-*
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	-*
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	-*

\* - техническая возможность регистрации количества и продолжительности вызовов отсутствует.

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.

- *Обращений, содержащих жалобы и заявки, в отчетном периоде не поступало.*

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

- *Дополнительные услуги, помимо указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей, не оказываются.*

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 № 5-ФЗ «О ветеранах» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2000, № 2, ст. 161; № 19, ст. 2023; 2001, № 1, ст. 2; № 33, ст. 3427; № 53, ст. 5030; 2002, № 30, ст. 3033; № 48, ст. 4743; № 52, ст. 5132; 2003, № 19, ст. 1750; 2004, № 19, ст. 1837; № 25, ст. 2480; № 27, ст. 2711; № 35, ст. 3607; № 52, ст. 5038; 2005, № 1, ст. 25; № 19, ст. 1748; № 52, ст. 5576; 2007, № 43, ст. 5084; 2008, № 9, ст. 817; № 29, ст. 3410; № 30, ст. 3609; № 40, ст. 4501; № 52, ст. 6224; 2009, № 18, ст. 2152; № 26, ст. 3133; № 29, ст. 3623; № 30, ст. 3739; № 51, ст. 6148; № 52, ст. 6403; 2010, № 19, ст. 2287; № 27, ст. 3433; № 30, ст. 3991; № 31, ст. 4206; № 50, ст. 6609; 2011, № 45, ст. 6337; № 47, ст. 6608; 2012, № 43, ст. 5782; 2013, № 14, ст. 1654; № 19, ст. 2331; № 27, ст. 3477; № 48, ст. 6165; 2014, № 23, ст. 2930; № 26, ст. 3406; № 52, ст. 7537; 2015, № 14, ст. 2008), матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан в соответствии с Законом Российской Федерации от 15.05.1991 № 1244-1 «О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС» (Ведомости Съезда народных депутатов РСФСР и Верховного Совета РСФСР, 1991, № 21, ст. 699; Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, № 32, ст. 1861; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 48, ст. 4561; 1996, № 51, ст. 5680; 1997, № 47, ст. 5341; 1998, № 48, ст. 5850; 1999, № 16, ст. 1937; № 28, ст. 3460; 2000, № 33, ст. 3348; 2001, № 1, ст. 2; № 7, ст. 610; № 33, ст. 3413; 2002, № 30, ст. 3033; № 50, ст. 4929; № 53, ст. 5030; 2002, № 52, ст. 5132; 2003, № 43, ст. 4108; № 52, ст. 5038; 2004, № 18, ст. 1689; № 35, ст. 3607; 2006, № 6, ст. 637; № 30, ст. 3288; № 50, ст. 5285; 2007, № 46, ст. 5554; 2008, № 9, ст. 817; № 29, ст. 3410; № 30, ст. 3616; № 52, ст. 6224; № 52, ст. 6236; 2009, № 18, ст. 2152; № 30, ст. 3739; 2011, № 23, ст. 3270; № 29, ст. 4297; № 47, ст. 6608; № 49, ст. 7024; 2012, № 26, ст. 3446; № 53, ст. 7654; 2013, № 19, ст. 2331; № 27, ст. 3443; № 27, ст. 3446; № 27, ст. 3477; № 51, ст. 6693; 2014, № 26, ст. 3406; № 30, ст. 4217; № 40, ст. 5322; № 52, ст. 7539; 2015, № 14, ст. 2008).

- *Указанные категории лиц обслуживаются вне очереди, обеспечены условия для заочного обслуживания потребителей (наличие телефонной и факсимильной связи, электронной почты).*

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 рамках исполнения Единых стандартов качества обслуживания потребителей не выявлено неудовлетворительных мнений потребителей о качестве обслуживания.*

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

- *В целях повышения качества обслуживания потребителей выполняется регулярное техническое обслуживание, соблюдение графиков выполнения текущих ремонтов электросетевого хозяйства, обеспечены условия для личного и заочного обслуживания потребителей (наличие офиса обслуживания, телефонной и факсимильной связи, электронной почты).*

4.9. Информация по обращениям потребителей.

№	Идентификационный номер обращения	Дата 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	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	31
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0