

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

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг

ООО "АКСОЙ" за 2017 год

(наименование сетевой организации)

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Количество потребителей услуг в отчетном году по
 ООО "АКСОЙ" за 2017 год

Потребителем всего объема услуг по передаче, оказываемых ООО "АКСОЙ", является другая сетевая организация - ПАО "Кубаньэнерго"

№ п/ п	Объекты по уровням напряжения	Количество потребителей услуг по технологическому присоединению в отчетном году								Динамика количества потребителей						
		Физ.лица				ИТОГО по физ.лицам	Юр.лица				ИТОГО по юр.лицам	ИТОГО по организации	Кол-во потребителей в году, предшествую щему отчетному	Абсолютное изменение к году, предшеству ющему отчетному	Темп роста, %	Темп прироста, %
		НН	Всего				НН	Всего								
		в т.ч. по категориям надежности потребителей	в т.ч. по категориям надежности потребителей				в т.ч. по категориям надежности потребителей	в т.ч. по категориям надежности потребителей								
3	1	2	3	3	1	2	3									
	ВСЕГО	3	0	0	3	3	1	0	0	0	0	3	2	1	150	50

**1.2. Количество точек поставки электрической энергии в отчетном году по
ООО "АКСОЙ" за 2017 год**

№ п/п	Наименование объекта и его местонахождение	Количество точек поставки электроэнергии в отчетном году						Динамика точек поставки					
		Всего точек поставки, оборудованн ых приборами учета	в т.ч. по:				<i>справочно</i> : количество точек поставки с приборами учета с возможностью дистанционного сбора данных из общего числа точек	не оборудованные приборами учета	Количество точек поставки ВСЕГО по организации	Количество точек поставки ВСЕГО по организации в году, предшествующему отчетному	Абсолютное изменение к году, предшествую щему отчетному	Темп роста, %	Темп прироста, %
			физ.лицам	юр.лицам	вводным устройствам в многоквартирные дома (в т.ч. по вводно-распределительному устройству и главному распределительному щиту)	бесхозным объектам электросетевого хозяйства							
ВСЕГО		485	3	482	0	0	0	0	485	517	-32	94	-6

Примечание: в таблице при определении количества точек применен принцип "включено в договор с ПАО "Кубаньэнерго". Таким образом, не вошли точки по сетям, владение которыми началось в середине 2017 года, но которые по состоянию на конец 2017 года были в незавершенной стадии рассмотрения ПАО "Кубаньэнерго" для включения в договор по передаче электроэнергии.

**1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации
по состоянию на конец года**

ООО "АКСОЙ" за 2017 год

		Протяженность всего по компании на 31 декабря отчетного года	Протяженность всего по компании в году, предшествующем отчетному	Динамика		
				Абсолютное изменение к году, предшествующему отчетному	Темп роста, %	Темп прироста, %
		км	км	км	%	%
ВЛЭП	110 - 150	0,2	0,2	0	100	0
КЛЭП	220	0	0	0	0	0
	110					
	ВН, всего	0,2	0,2	0	100	0
ВЛЭП	35	0	0	0	0	0
	1 - 20	7,061	15,72	-8,65	44,93	-55,07
КЛЭП	20 - 35			0,00	0,00	0,00
	3 - 10	37,483	25,936			
	СН1, всего	0	0	0,00	0,00	0,00
	СН2, всего	44,54	41,65	2,89	106,95	6,95
ВЛЭП	0,4 кВ	12,644	4,15	8,49	304,67	204,67
КЛЭП	до 1 кВ	8,551	3,95	4,60	216,48	116,48
	НН, всего	21,2	8,1	13,10	261,67	161,67
	Всего по линиям	65,94	49,95	15,99	132,01	32,01

Примечание: фактическая длина ЛЭП указана по объектам, находящимся во владении компании на конец года, таким образом, указана длина электросетевых объектов, владение которыми началось в середине 2017 года, но которые по состоянию на конец 2017 года были в незавершенной стадии рассмотрения ПАО "Кубаньэнерго" в целях включения в договор по передаче электроэнергии.

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации

по состоянию на конец года

ООО "АКСОЙ" за 2017 год

№ п/п	Наименование	Единица измерения	Напряжение, кВ	Количество единиц измерения всего по компании на 31 декабря отчетного года	Количество единиц измерения всего по компании в году, предшествующем отчетному	Динамика		
				ед. изм.	ед. изм.	Абсолютное изменение к году, предшествующему отчетному	Темп роста, %	Темп прироста, %
1	Подстанция	П/ст	110 - 150	2	2	0	100	0
			35	3	2	1	150	50
2	Трансформаторные подстанции ТП	ТП	1 - 20	57	29	28	196,55	96,55

Примечание: фактическое количество подстанций указано по объектам, находящимся во владении компании на конец года, таким образом, указано количество электросетевых объектов, владение которыми началось в середине 2017 года, но которые по состоянию на конец 2017 года были в незавершенной стадии рассмотрения ПАО "Кубаньэнерго" в целях включения в договор по передаче электроэнергии.

**1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства в отчетном году по
ООО "АКСОЙ" за 2017 год**

№ п/п	Объекты по уровням напряжения	Уровень физического износа*, % (фактический срок/нормативный срок*100)	Уровень физического износа за предшествующий отчетный период, %	Темп роста, %	Темп прироста, %
I	Объекты ВН (110кВ и выше)				
1	<i>Не заполнено ввиду того, что электросетевое имущество находится не на балансе компании, а в аренде</i>				
II	Объекты СН1 (35 кВ)				
1	<i>Не заполнено ввиду того, что электросетевое имущество находится не на балансе компании, а в аренде</i>				
III	Объекты СН2 (6-10кВ)				
1	КТП-6/0,4 "Новая" 100кВА	15,00	10,00	150,00	50,00
2	КТП №1596п 10/0,4кВ 630кВА	55,00	50,00	110,00	10,00
3	<i>Остальные объекты на СН2 находятся не в собственности компании, а в аренде</i>				
IV	Объекты НН (0,4кВ)				
1	<i>Не заполнено ввиду того, что электросетевое имущество находится не на балансе компании, а в аренде</i>				
	ВСЕГО				

* при определении физического износа применен метод соотношения фактического и нормативного срока эксплуатации оборудования. Метод не учитывает работы по ремонтам и модернизации оборудования

**2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии в отчетном году по
ООО "АКСОЙ" за 2017 год**

**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		
		2016	2017	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIDI})	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 (Π_{SAIFI})	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) ($\Pi_{SAIDI, план}$)	Плановые показатели, связанные с прекращением передачи электроэнергии ввиду проведения ремонтных работ на 2017 год не устанавливались		
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 прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) ($\Pi_{SAIFI, план}$)			
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)			
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.

N	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, $\Pi_{\text{САДП}}$				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, $\Pi_{\text{САДП}}$				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), $\Pi_{\text{САДП, ремонт}}$				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), $\Pi_{\text{САДП, ремонт}}$				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	Всего по сетевой организации	0	0	0	0	0	0	0	0	Плановые показатели, связанные с прекращением передачи электроэнергии ввиду проведения ремонтных работ на 2017 год не устанавливались				0				0	Обеспечение работоспособности и исправности энергооборудования в соответствии с действующими нормативными требованиями, проведение технического обслуживания, диагностики и ремонта сетей и иного технологического оборудования, связанного с функционированием электросетевого хозяйства, а также технологическое управление им в установленные по компании сроки.

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

Номер и наименование мероприятия	Информация о выполнении / количестве/ наличии и т.д.
1. Сокращение времени обслуживания на оказание услуг по передаче электрической энергии:	
а) заключение договора об оказании услуг по передаче электрической энергии;	заключен
б) внесение изменений в договор об оказании услуг по передаче электрической энергии;	да
в) расторжение договора об оказании услуг по передаче электрической энергии;	не требуется
г) информирование потребителя об аварийных ситуациях в распределительных электрических сетях сетевой организации, ремонтных и профилактических работах, плановых ограничениях режима потребления электрической энергии, влияющих на исполнение обязательств по договору об оказании услуг по передаче электрической энергии;	да
д) допуск уполномоченных представителей потребителя услуг в пункты контроля и учета количества и качества электрической энергии в порядке и случаях, установленных договором об оказании услуг по передаче электрической энергии;	да
е) согласование места установки прибора учета электрической энергии (мощности) (далее - прибор учета), схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета электрической энергии (мощности), а также метрологических характеристик прибора учета;	да
ж) допуск в эксплуатацию прибора учета;	да
з) снятие контрольных показаний приборов учета;	да
и) прием показаний приборов учета от потребителя;	да
к) проверку, в том числе снятие показаний, прибора учета перед его демонтажом для ремонта, поверки или замены;	да
л) расчет объема переданной электрической энергии потребителю;	да
м) контроль показателей качества электрической энергии в точках присоединения энергопринимающих установок потребителя электрической энергии к электрическим сетям сетевой организации;	да
н) контроль значений соотношения потребления активной и реактивной мощности для отдельных энергопринимающих устройств (групп энергопринимающих устройств) потребителя;	да
о) проведение контрольных, внеочередных и иных замеров потокораспределения, нагрузок и уровней напряжения на объектах потребителя и объектах электросетевого хозяйства сетевой организации;	да
п) время на информирование о полном (частичном) ограничении режима потребления электрической энергии в порядке, установленном Правилами полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 4 мая 2012 г. N 442, и Правилами разработки и применения графиков аварийного ограничения режима потребления электрической энергии (мощности) и использования противоаварийной автоматики, утвержденными приказом Минэнерго России от 6 июня 2013 г. N 290	да
р) составление и предоставление потребителю актов безучетного и бездоговорного потребления электрической энергии;	
с) составление актов согласования технологической и (или) аварийной брони;	да
т) выдачу документов, предусмотренных в рамках оказания услуг по передаче электрической энергии, в том числе квитанций, счетов, счетов-фактур.	да
у) прочее (указать)	
2. Размещение и своевременная актуализация паспортов оказания услуг в соответствии со Стандартами раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 21 января 2004 г. N 24 и Едиными стандартами качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, утвержденных приказом Минэнерго от 15.04.2014 № 186	
а) размещение паспортов оказания услуг	да
б) количество осуществленных актуализаций	1
3. Раскрытие иной информации на сайте согласно Стандартам раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 21 января 2004 г. N 24	да, на странице "раскрытие информации"
4. Организация очного обслуживания клиентов согласно Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, утвержденных приказом Минэнерго от 15.04.2014 № 186	частично, так как согласно Стандартам достаточно заочного обслуживания
5. Организация заочного обслуживания клиентов согласно Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, утвержденных приказом Минэнерго от 15.04.2014 № 186	да
6. Наличие выделенного абонентского номера для обращений потребителей услуг по передаче электроэнергии и по технологическому присоединению к сетям	да
7. Наличие официального сайта компании в Интернет	да
8. Наличие на официальном сайте компании личного кабинета для категорий потребителей услуг, предусмотренных законодательством	да
9. Наличие в компании иных разъясняющих регламентов, положений, инструкций в части процесса оказания услуг по передаче электроэнергии	да
10. Проведение регулярных опросов потребителей	да
11. Прочее (расшифровать)	

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

Основной задачей деятельности ООО «АКСОЙ» является надёжное, качественное и бесперебойное электроснабжение потребителей. Коллективом компании прикладываются большие усилия для решения задач по совершенствованию и повышению надежности оказания услуг по передаче электрической энергии, экономии сырья, материалов, модернизации производства, рационального использования трудовых ресурсов.

**3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению в отчетном году по
ООО "АКСОЙ" за 2017 год**

**3.1. Информация о наличии невостробованной мощности для осуществления технологического
присоединения в отчетном периоде,
а также о прогнозах ее увеличения на основании инвестиционной программы***

№ п/п	Уровень напряжения	объем свободной мощности
		кВА
	по центрам питания напряжением 35 кВ и выше	96 431
	по ПС и РП напряжением ниже 35 кВ	35 909
	Всего	132 340

* Утвержденная инвестиционная программа у ООО «АКСОЙ» отсутствует.

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

Номер и наименование мероприятия	Информация о выполнении / количестве/ наличии и т.д.
1. Сокращение времени на оказание услуг по технологическому присоединению:	
а) технологическое присоединение к электрическим сетям сетевой организации;	да
б) технологическое присоединение к электрическим сетям сетевой организации посредством перераспределения максимальной мощности между юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями (в том числе опосредованное присоединение);	заявки отсутствуют
в) технологическое присоединение к электрическим сетям сетевой организации по индивидуальному проекту;	заявки отсутствуют
г) временное технологическое присоединение к электрическим сетям сетевой организации.	заявки отсутствуют
д) выдачу справок и документов (их копий), подтверждающих технологическое присоединение к сетям сетевой организации (акт разграничения балансовой принадлежности электрических сетей, акт разграничения эксплуатационной ответственности сторон, акт об осуществлении технологического присоединения и акт согласования технологической и (или) аварийной брони);	да
е) восстановление ранее выданных документов о технологическом присоединении либо выдачу новых документов о технологическом присоединении при невозможности восстановления ранее выданных технических условий;	да
2. Размещение и своевременная актуализация паспорта оказания услуг по технологическому присоединению в соответствии со Стандартами раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 21 января 2004 г. N 24 и Едиными стандартами качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, утвержденных приказом Минэнерго от 15.04.2014 № 186	
а) размещение паспортов оказания услуг	да
б) количество осуществленных актуализаций	1
3. Раскрытие иной информации на сайте согласно Стандартам раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 21 января 2004 г. N 24	информация о наличии технической возможности доступа по тех.присоединению
4. Организация очного обслуживания клиентов согласно Елиных стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, утвержденных приказом Минэнерго от 15.04.2014 № 186	частично, так как по критериям достаточно заочного обслуживания
5. Организация заочного обслуживания клиентов согласно Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, утвержденных приказом Минэнерго от 15.04.2014 № 186	да
6. Наличие выделенного абонентского номера для обращений потребителей услуг по передаче электроэнергии и по технологическому присоединению к сетям	да
7. Наличие официального сайта компании в Интернет	да
8. Наличие на официальном сайте компании личного кабинета для категорий потребителей услуг, предусмотренных законодательством	да
9. Наличие в компании иных разъясняющих регламентов, положений, инструкций в части процесса оказания услуг по технологическому присоединению	да
10. Проведение регулярных опросов потребителей	да
11. Прочее (расшифровать)	

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 "АКСОЙ" указана на сайте Компании на странице "раскрытие информации". Информация об установленных тарифах на услуги по технологическому присоединению указана на сайте компании на странице "тарифы".

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	<p>пунктом 9 приказа РЭК-ДЦиТ КК от 26 декабря 2016 г. N 53/2016-э установлена плата за технологическое присоединение энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих сетевым организациям и иным лицам (за исключением заявителей, указанных в пункте 1 настоящего приказа), к ТСО на 2017 год, не включающих в себя строительство и реконструкцию объектов электросетевого хозяйства, на уровне напряжения ниже 35 кВ и присоединяемой максимальной мощности менее 8900 кВт (С1), в соответствии с приложением № 8 к данному приказу;</p> <p>пунктом 10 приказа РЭК-ДЦиТ КК от 26 декабря 2016 г. N 53/2016-э установлена плата за технологическое присоединение потребителей (за исключением заявителей, указанных в пункте 1 настоящего приказа), к ТСО на 2017 год, на покрытие расходов строительства и расширения объектов электросетевого хозяйства в расчете на 1 кВт максимальной мощности (руб./кВт) в соответствии с приложением № 9 к данному приказу;</p> <p>пунктом 11 и 12 упомянутого приказа утверждены стандартизированные тарифные ставки платы за технологическое присоединение потребителей (за исключением заявителей, указанных в пункте 1 настоящего приказа), к ТСО на 2017 год, в части расходов на строительство и реконструкцию кабельных и воздушных линий электропередачи на соответствующем уровне напряжения, в расчете на 1 км линий (руб./км) С2.1, С3.1 в ценах 2001 года в соответствии с приложением № 10 к данному приказу и в части расходов на строительство и реконструкцию подстанций, секционных и распределительных пунктов в ценах 2001 года в расчете на единицу максимальной мощности (С4.1) в соответствии с приложением № 11 к данному приказу</p>															
		ВЛ																
	Нет	КЛ									<p>пунктом 1 приказа РЭК-ДЦиТ КК от 26 декабря 2016 г. N 53/2016-э установлена плата за технологическое присоединение 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 466,10 руб. (без НДС), при присоединении заявителя III категории надежности с напряжением до 20 кВ включительно, при условии, что одно и то же лицо в границах муницип. районов, гор. округов может осуществить техприсоединение с указанной платой не более одного раза в течение 3 лет</p>							
		ВЛ																
750	Да	КЛ	<p>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</p>															
		ВЛ																
	Нет	КЛ									<p>Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации определяется аналогично присоединению энергопринимающих устройств потребителей с мощностью до границ земельного участка заявителя 500 м - сельская местность/300 м - городская местность и без необходимости строительства подстанции</p>							
		ВЛ																
1000	Да	КЛ	<p>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</p>															
		ВЛ																
	Нет	КЛ									<p>Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации определяется аналогично присоединению энергопринимающих устройств потребителей с мощностью до границ земельного участка заявителя 500 м - сельская местность/300 м - городская местность и без необходимости строительства подстанции</p>							
		ВЛ																
1250	Да	КЛ	<p>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</p>															
		ВЛ																
	Нет	КЛ									<p>Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации определяется аналогично присоединению энергопринимающих устройств потребителей с мощностью до границ земельного участка заявителя 500 м - сельская местность/300 м - городская местность и без необходимости строительства подстанции</p>							
		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

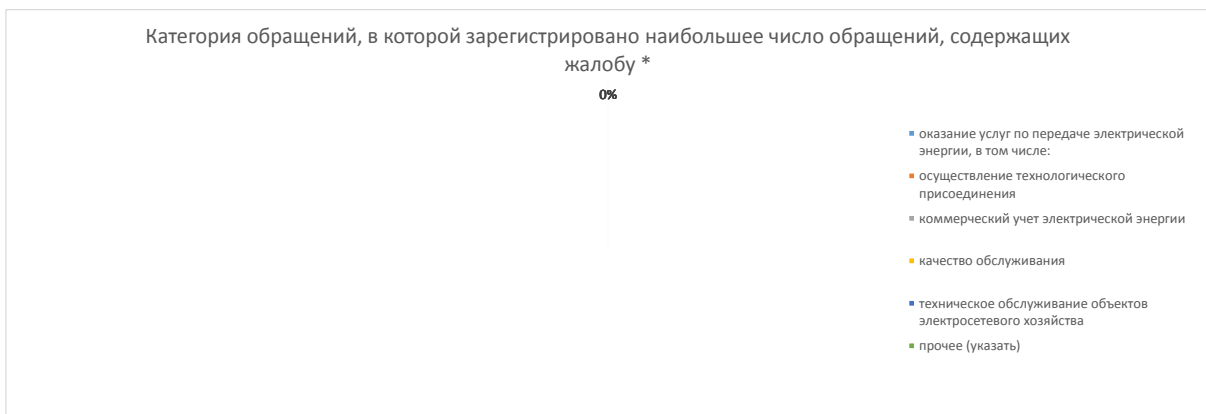
4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей

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	Офис обслуживания потребителей по адресу: 350063, г.Краснодар, ул.Фрунзе, д.30	пункт обслуживания потребителей	350063, г.Краснодар, ул.Фрунзе, д.30	горячая линия: 8(800)700-54-51; e-mail: info@aksoy.ru	9:00-17:00	технологическое присоединение потребителей	3	20	0	ООО "Актон"

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи

N	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:	номер телефона	8(800)700-54-51
	Номер телефона по вопросам энергоснабжения:		
	Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:		
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	2
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	2
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.	0
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	-

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



Примечание:

* обращений, содержащих жалобу, не поступало в отчетном году



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

Дополнительные услуги не оказывались.

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территориях других государств, матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан)

Мероприятия проводились в рамках общей программы оказания услуг потребителям электроэнергии.

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 [Отчет об опросе потребителей АКСОЙ за 2017 год](#) опубликован на сайте компании по адресу: <http://aksoy.ru/>

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

Перечень выполненных организацией мероприятий в целях повышения качества обслуживания потребителей приведен в разделах 2.3, 3.2. 4.6 данного отчета.

4.9. Информация по обращениям потребителей (продолжение)

N	Идентификационный номер обращения	Дата обращения	Время обращения	Обращения потребителей, содержащие жалобу (продолжение)				Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг				Факт получения потребителем ответа			Мероприятия по результатам обращения	
				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 (консультация по услугам)	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 (по состоянию на 31 декабря отчетного
1	2	3	4	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
1	0001-П	08.09.2017	15:12					1				1			консультация, заключение договора на оказание услуги по тех.присоединению, выдача ТУ, технологическое присоединение	
2	0002-П	05.10.2017	12:30								1	1			консультация по тех.присоединению	
3	0003-П	26.10.2017	10:18					1				1			консультация, заключение договора на оказание услуги по тех.присоединению, выдача ТУ, технологическое присоединение	
4	0004-П	01.11.2017	13:40								1	1			консультация по тех.присоединению	
5	0005-П	14.11.2017	9:46					1				1			консультация, заключение договора на оказание услуги по тех.присоединению, выдача ТУ, технологическое присоединение	
Итого				0	0	0	0	3	0	0	2	5	0	0		