

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

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
ООО "АКСОЙ" за 2015 год
(наименование сетевой организации)

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

№ п/п	Наименование объекта и его местонахождение	Количество точек поставки в отчетном году							Динамика точек поставки				
		Всего точек поставки, оборудованн ых приборами учета	в т.ч. по:				из общего числа точек с приборами учета с возможностью дистанционного сбора данных	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	458	400	58	15		2	460	450	10	102	2	

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

ООО "АКСОЙ"

		Протяженность всего по компании в отчетном году	Протяженность всего по компании в году, предшествующем отчетному	Динамика		
				Абсолютно е изменение к году, предшеству ющему отчетному	Темп роста, %	Темп прироста, %
		км	км	км	%	%
ВЛЭП	110 - 150			0	0	0
КЛЭП	220			0	0	0
	110					
	ВН, всего	0	0	0	0	0
ВЛЭП	35			0	0	0
	1 - 20	13,85	2,17	11,68	638,02	538,02
КЛЭП	20 - 35			0,00	0,00	0,00
	3 - 10	17,12	8,156			
	СН1, всего	0	0	0,00	0,00	0,00
	СН2, всего	30,97	10,33	20,64	299,87	199,87
ВЛЭП	0,4 кВ	2,91	2,91	0,00	100,00	0,00
КЛЭП	до 1 кВ	3,95	5,42	-1,47	72,88	-27,12
	НН, всего	6,86	8,33	-1,47	82,35	-17,65
	Всего по линиям	37,83	18,66	19,17	202,75	102,75

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации

по состоянию на конец года

ООО "АКСОЙ"

№ п/п	Наименование	Единица измерения	Напря- жение, кВ	Количество единиц измерения всего по компании в отчетном году	Количество единиц измерения всего по компании в году, предшеству ющем отчетному	Динамика		
						Абсолютное изменение к году, предшеству ющему отчетному	Темп роста, %	Темп прироста, %
						ед. изм.	%	%
1	Подстанция	П/ст	110 - 150	1	1	0	100	0
			35	2	1	1	200	100
2	Трансформаторные подстанции ТП	ТП	1 - 20	24	11	13	218,18	118,18

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

№ 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)	Не заполнено ввиду того, что электросетевое имущество находится не на балансе компании, а в аренде			
II	Объекты СН1 (35 кВ)				
III	Объекты СН2 (6-10кВ) и НН (0,4кВ)				
ВСЕГО					

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

**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	2015	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 2015 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) ($\Pi_{SAIFI, план}$)	Плановые показатели, связанные с прекращением передачи электроэнергии ввиду проведения ремонтных работ на 2015 год не устанавливались		
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	-	-	-
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, $\Pi_{САМД}$				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, $\Pi_{САПГ}$				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), $\Pi_{САМД, план}$				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), $\Pi_{САПГ, план}$				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
n	Всего по сетевой организации	Прекращения передачи электрической энергии по компании не зафиксировано								Плановые показатели, связанные с прекращениями передачи электроэнергии ввиду проведения ремонтных работ на 2015 год не устанавливались								Нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации не зарегистрированы	-

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;	
б) внесение изменений в договор об оказании услуг по передаче электрической энергии;	да
в) расторжение договора об оказании услуг по передаче электрической энергии;	
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;	
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;	
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;	
ж) допуск в эксплуатацию прибора учета;	
з) снятие контрольных показаний приборов учета;	
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;	
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;	
о) проведение контрольных, внеочередных и иных замеров потокораспределения, нагрузок и уровней напряжения на объектах потребителя и объектах электросетевого хозяйства сетевой организации;	
п) полное (частичное) ограничение 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 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 23, ст. 3008; 2013, N 1, ст. 68; N 1, ст. 45; N 5, ст. 407; N 31, ст. 4226; N 32, ст. 4309), 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 (зарегистрирован Минюстом России 9 августа 2013 г., регистрационный N 29348);	
р) составление и предоставление потребителю актов безучетного и бездоговорного потребления электрической энергии;	
с) составление актов согласования технологической и (или) аварийной брони;	
т) выдачу документов, предусмотренных в рамках оказания услуг по передаче электрической энергии, в том числе квитанций, счетов, счетов-фактур.	да
у) прочее (указать)	
ф) 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) количество размещенных паспортов	1
б) количество осуществленных актуализаций	
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	
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 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 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.

В 2015 году ООО «АКСОЙ» предприняло меры по переходу на прямые договорные отношения с АО «НЭСК» и АО «НЭСК-электросети» по оказанию услуг по передаче электроэнергии.

Переход на прямой договор не осуществлен ввиду отсутствия соответствующих тарифных решений Региональной энергетической комиссии – департамента цен и тарифов Краснодарского края. По результатам анализа договорных отношений по передаче электроэнергии, действующих в 2016 году, в случае целесообразности, ООО «АКСОЙ» предпримет меры по переходу на «котел снизу» при следующем установлении тарифов на передачу электроэнергии (в течение 2016 года или с 01.01.2017г.).

ООО «АКСОЙ» считает, что данная мера позволит улучшить качество оказания услуг по передаче электроэнергии, а также увеличить надежность энергоснабжения потребителей электроэнергии. Улучшение качества и надежности ожидается за счет сокращения числа участников взаимоотношений по передаче электроэнергии (исключается посредническое участие ПАО «Кубаньэнерго») и своевременного поступления средств за услуги по передаче электроэнергии.

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

**3.1. Информация о наличии не востребовавшейся мощности для осуществления
технологического присоединения в отчетном периоде,
а также о прогнозах ее увеличения**

№ п/п	Уровень напряжения	объем свободной мощности
		кВА
	по центрам питания напряжением 35 кВ и выше	0
	по ПС и РП напряжением ниже 35 кВ	0
	Всего	0

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);	
в) технологическое присоединение к электрическим сетям сетевой организации по индивидуальному проекту;	
г) временное технологическое присоединение к электрическим сетям сетевой организации.	
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;	
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) количество размещенных паспортов	1
б) количество осуществленных актуализаций	
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

Отсутствует

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 5 приказа РЭК-ДЦиТ КК от 29.12.2014 №97/2014-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 2015 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 № 4 к данному приказу;</p> <p>пунктом 6 приказа РЭК-ДЦиТ КК от 29.12.2014 №97/2014-э установлена плата за технологическое присоединение потребителей (за исключением заявителей, указанных в пункте 1 настоящего приказа), к ТСО на 2015 год, на покрытие расходов строительства и расширения объектов электросетевого хозяйства в расчете на 1 кВт максимальной мощности (руб./кВт) в соответствии с приложением № 5 к данному приказу;</p> <p>пунктом 7 и 8 упомянутого приказа утверждены стандартизированные тарифные ставки платы за технологическое присоединение потребителей (за исключением заявителей, указанных в пункте 1 настоящего приказа), к ТСО на 2015 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 № 6 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 № 7 к данному приказу</p>							
		ВЛ								
	Нет	КЛ	<p>пунктом 1 приказа РЭК-ДЦиТ КК от 29.12.2014 №97/2014-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), исходя из стоимости присоединения в размере 30 руб. за 1 кВт присоединяемой мощности (без учета 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 150-670 кВт с расстоянием 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 150-670 кВт с расстоянием 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 150-670 кВт с расстоянием 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

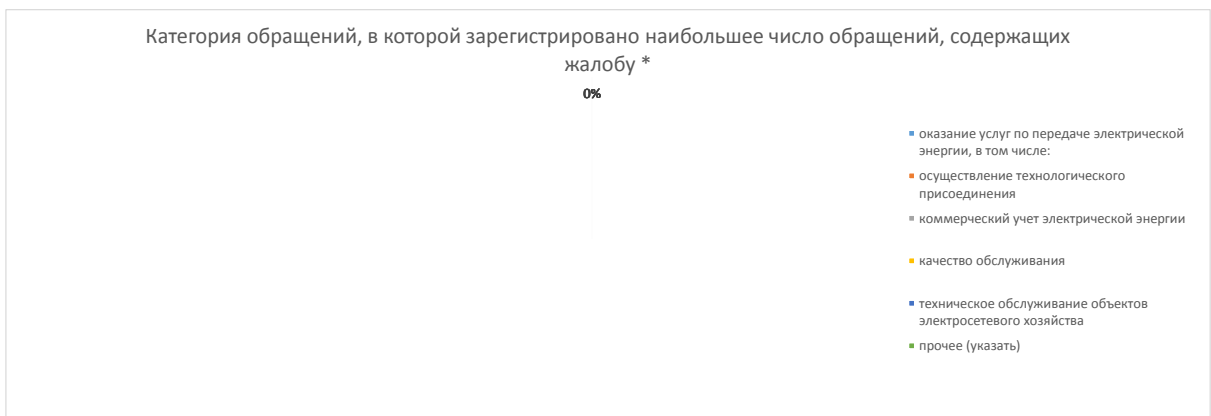
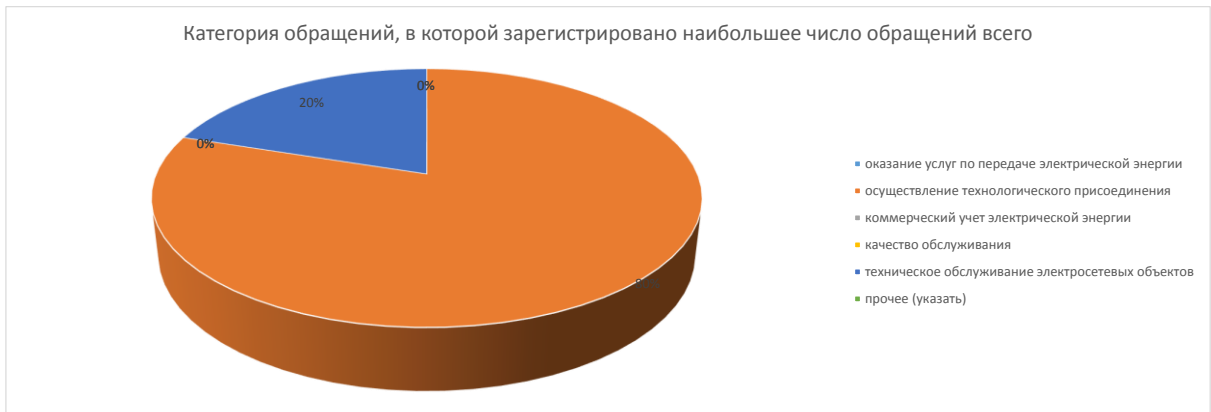
4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей

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: г. Краснодар, ул. Фрунзе, 30	пункт обслуживания потребителей	г. Краснодар, ул. Фрунзе, 30	тел.: 8(861) 211-00-40; e-mail: Aksoy888@mail.ru	9:00-17:00	технологическое присоединение потребителей	2	30	1	-

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи

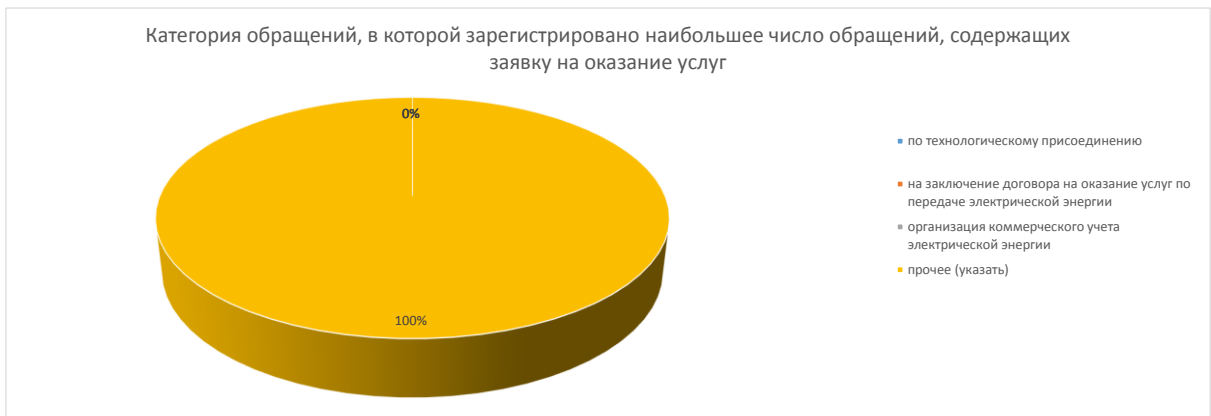
N	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:	номер телефона	8(861) 211-00-40
	Номер телефона по вопросам энергоснабжения:		
	Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:		
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	3
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	3
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.	1
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	1

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

В отчетном периоде были оказаны услуги по техническому обслуживанию электросетевых объектов.

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)

По результатам опроса потребителей услуг компании социально уязвимых групп населения среди потребителей услуг не выявлено.

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

	Темы опроса/опросов*	Дата проведения опроса	Способ проведения опроса	Количество опрошенных	Результаты опроса
1	Ввиду того, что потребителем услуг по передаче, оказываемых ООО «АКСОЙ», является другая сетевая организация, а лица, обратившиеся с целью осуществления технологического присоединения к электрическим сетям, отсутствовали – опрос не производился на основании п. 1 Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, утв. Приказом Минэнерго России от 15.04.2014 № 186.				

Примечание:

* в соответствии с абзацем 1 пункта 10 Единых стандартов качества обслуживания потребителей (утв. приказом Минэнерго России от 15 апреля 2014 г. N 186) результаты проведенных опросов опубликованы 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

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	№13-2/01	13.02.2015	15:50	1						1							
2	№19-5/01	19.05.2015	12:15		1					1							
3	№28-5/01	28.05.2015	16:20		1					1							
4	№21-8/01	21.08.2015	10:10	1									1				
5	№19-11/01	19.11.2015	11:45		1					1							
Итого				2	3	0	0	0	0	4	0	0	1	0	0	0	0

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	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	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
1	№13-2/01	13.02.2015	15:50					1				1			консультация по тех.присоединению	
2	№19-5/01	19.05.2015	12:15					1				1			консультация по тех.присоединению	
3	№28-5/01	28.05.2015	16:20					1				1			консультация по тех.присоединению	
4	№21-8/01	21.08.2015	10:10								1	1			обращение по заключению договора на оказание услуг по техническому обслуживанию электросетевого хозяйства	
5	№19-11/01	19.11.2015	11:45					1				1			консультация по тех.присоединению	
Итого				0	0	0	0	4	0	0	1	5	0	0		