

Количество обращений, поступивших в ООО «Промэнерго» (г. Балаково) (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

в 2021 году

Таблица 4.1.

№	Категории обращений потребителей	Формы обслуживания														
		Очная форма			Заочная форма с использованием телефонной связи			Электронная форма с использованием сети Интернет (в том числе электронной почты)			Письменная форма с использованием почтовой связи			Прочее		
		2020	2021	Динамика изменения показателя %	2020	2021	Динамика изменения показателя %	2020	2021	Динамика изменения показателя %	2020	2021	Динамика изменения показателя %	2020	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 т.ч.	1117	222	19,87	3340	3520	105,39	513	1062	207,02	410	478	116,59	-	-	-
1.1	оказание услуг по передаче э/э	728	27	3,71	481	1127	234,30	85	168	197,65	130	115	88,46	-	-	-
1.2	осуществление технологического присоединения	119	14	11,76	253	305	120,55	79	243	307,59	43	62	144,19	-	-	-
1.3	коммерческий учёт э/э	69	25	36,23	269	528	196,28	138	274	198,55	48	37	77,08	-	-	-
1.4	качество обслуживания	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	-	-	-
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	26	7	26,92	1483	458	30,88	118	93	78,81	68	59	86,76	-	-	-
1.6	прочее (администрация)	155	149	96,13	854	1105	129,39	93	284	305,38	121	205	169,42	-	-	-

Примечания:

- ¹ - в графе 2 указываются случаи сообщений потребителем информации о ненадлежащем качестве регулируемых услуг, предоставляемых потребителю, а также о ненадлежащем качестве обслуживания потребителя.
Указываются жалобы, которые:
- относятся к регулируемым видам услуг сетевых организаций;
 - установлена обоснованность жалобы о нарушении нрав или охраняемых законом интересов потребителя, в том числе о предоставлении услуг ненадлежащего качества;
- Случаи, при которых обращение не отображается как жалоба:
- повторное обращение, по которому потребителю уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направленными жалобами, и при этом в повторном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
 - обращение, подлежащее или находящееся на рассмотрении в суде в соответствии с законодательством РФ;
 - обращение по спорам в рамках оказания услуг по передаче электрической энергии с субъектами рынков э/э.
- ² - в строке 2.1.1 не учитываются обращения потребителей с сообщением о прекращении передачи электрической энергии, а также жалобы на прекращение передачи электрической энергии при ограничениях режима потребления э/э в случаях:
- плановых ограничений режима потребления электрической энергии в отношении потребителей в случае проведения ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации, к которым присоединены энергопринимающие устройства потребителя, либо необходимости проведения ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства смежных сетевых организаций (иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), превышающих время отключения электрической энергии, регламентированное действующим законодательством РФ.
 - нарушения своих обязательств потребителем;
 - возникновения (угроза возникновения) аварийных электроэнергетических режимов;
 - выявления факта ненадлежащего технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителя к объектам электросетевого хозяйства;
 - прекращения обязательств по оказанию услуг по передаче электрической энергии в отношении энергопринимающих устройств потребителя по договору оказания услуг по передаче электрической энергии.
- ³ - в строке 2.1.2 учитываются жалобы на ненадлежащее качество электрической энергии, по факту рассмотрения которых по результатам измерений качества электрической энергией подтверждено несоответствие показателей качества электрической энергии установленным требованиям, в том, числе с подтверждением протоколами измерений, проведенных сетевой организацией, либо иной организацией, аккредитованной в установленном порядке на проведение испытаний (измерений) показателей качества электрической энергии. При этом в строке 2.1.2 не учитываются жалобы потребителей, если установлено, что виновником ухудшения качества электрической энергии является сам потребитель или иное лицо, не связанное с сетевой организацией, а также в случаях, если нарушения возникли в результате стихийных бедствий, аварий и иных событий, произошедших не по вине сетевой организации.