

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 2022 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		
		2021	2022	Динамика изменения показателя %	2021	2022	Динамика изменения показателя %	2021	2022	Динамика изменения показателя %	2021	2022	Динамика изменения показателя %	2021	2022	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.	222	268	120,72	3520	12336	350,45	1062	574	54,05	478	412	86,19	-	-	-
1.1	оказание услуг по передаче э/э	27	46	170,37	1127	2632	233,54	168	35	20,83	115	127	110,43	-	-	-
1.2	осуществление технологического присоединения	14	109	778,57	305	2982	977,70	243	118	48,56	62	48	77,42	-	-	-
1.3	коммерческий учёт э/э	25	53	212,00	528	1720	325,76	274	186	67,88	37	53	143,24	-	-	-
1.4	качество обслуживания	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	-	-	-
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	7	23	328,57	458	3554	775,98	93	87	93,55	59	47	79,66	-	-	-
1.6	прочее (администрация)	149	37	24,83	1105	1448	131,074	284	148	52,11	205	137	66,83	-	-	-

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
2 ¹	Жалобы	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	-	-	-
2.1	оказание услуг по передаче э/э	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	-	-	-
2.1.1	качество услуг по передаче э/э ²	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	-	-	-
2.1.2	Качество э/э ³	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	-	-	-
2.2	осуществление технологического присоединения	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	-	-	-
2.3	коммерческий учёт э/э	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	-	-	-
2.4	качество обслуживания	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	-	-	-
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	-	-	-
2.6	прочее (указать)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.	Заявка на оказание услуг	18	77	533,33	0	0	100	18	19	105,56	0	0	100	-	-	96
3.1	по технологическому присоединению	18	72	505,56	0	0	100	18	19	105,56	0	0	100	-	-	91
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче э/э	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.3	организация коммерческого учёта э/э	0	5	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	-	-	5
3.4	прочее (указать)	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	-	-	-

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 электро-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.