

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 2023 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		
		2022	2023	Динамика изменения показателя %	2022	2023	Динамика изменения показателя %	2022	2023	Динамика изменения показателя %	2022	2023	Динамика изменения показателя %	2022	2023	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.	268	847	316,04	12336	12286	99,59	574	453	78,92	412	342	83,01	-	-	-
1.1	оказание услуг по передаче э/э	46	382	830,43	2632	982	37,31	35	43	122,86	127	96	75,59	-	-	-
1.2	осуществление технологического присоединения	109	215	197,25	2982	1421	47,65	118	85	72,03	48	35	72,92	-	-	-
1.3	коммерческий учёт э/э	53	146	275,47	1720	493	28,66	186	115	61,83	53	61	115,09	-	-	-
1.4	качество обслуживания	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	-	-	-
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	23	59	256,52	3554	8156	229,49	87	93	106,90	47	63	134,04	-	-	-
1.6	прочее (администрация)	37	45	121,62	1448	1234	85,22	148	117	79,05	137	87	63,50	-	-	-

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	77	70	90,91	0	54	100	19	14	73,68	0	0	100	-	-	138
3.1	по технологическому присоединению	72	59	81,94	0	0	100	19	14	73,68	0	0	100	-	-	73
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче э/э	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.3	организация коммерческого учёта э/э	5	11	220	0	54	100	0	0	100	0	0	100	-	-	65
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.