Информация, подлежащая раскрытию согласно
постановлению Правительства РФ №24 от 21.01.2004г. (пункт 19 подпункт «с»)

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|    | **Публичное акционерное общество «Салют»** | **за**  | **2019** | **год**  |
|    | (наименование сетевой организации)  |    |    |    |

 **1. Общая информация о сетевой организации**

1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации (далее - потребители) с разбивкой по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и типу потребителей (физические или юридические лица), а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Тип потребителя | Уровень напряжения | Количество потребителей | Категория надежности | Динамика, % |
| Юридическое лицо | ВН | 6 | 2, 3 | без изменений |
| СН1 | - | - | - |
| СН2 | 8 | 2, 3 | 166,7 |
| НН | 1 | 3 | 0 |
| Физическое лицо | ВН | - | - | - |
| СН1 | - | - | - |
| СН2 | 2 | 3 | без изменений |
| НН | - | - | - |

1.2. Количество точек поставки всего и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии, с разбивкой: физические лица, юридические лица, вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирные дома, бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства, приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Количество точек поставки, всего | Физические лица | Юридические лица | Вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирные дома | Бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства | Приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных |
| Точки поставки, шт | 31 | 2 | 29 | - | - | 25 |
| Динамика, % | 140,9 | без изменений | 145,0 | - | - | 125,0 |

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации: длина воздушных линий (далее - ВЛ) и кабельных линий (далее - КЛ) с разбивкой по уровням напряжения, количество подстанций 110 кВ, 35 кВ, 6 (10) кВ в динамике относительно года, предшествующего отчетному, заполняется в произвольной форме.

|  |
| --- |
| ЛЭП |
| Наименование | ВН | СН2 | НН |
| ВЛ, км | 19,0 | - | 0,3 |
| КЛ, км | - | 26,8 | 28,8 |
| Динамика, % | -114,4 | без изменений | без изменений |
| Подстанции |
| Наименование | 110кВт | 35 кВт | 6 кВт |
| Подстанции, шт | 1 | - | 27 |
| Динамика, % | без изменений | - | -3,57 |

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации с разбивкой по уровням напряжения и по типам оборудования, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме и выражается в процентах по отношению к нормативному сроку службы объектов.

Уровень износа посчитан на основании бухгалтерских данных за 2019 год:

      Износ сетей ВН – 100%, динамика: без изменений

 Износ сетей СН2 – 2,63%, динамика без изменений

 Износ сетей НН – 19,05%, динамика без изменений

 Износ оборудования ВН – 30,9%, динамика 58,1%

 Износ оборудования СН2 – 15,9%, динамика 33.6%

 Износ оборудования НН – 100%, динамика без изменений

 **2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии**

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  |
|    |    | N-1  | N(текущий год)  | Динамика изменения показателя  |
| 1  | 2  | 3  | 4  | 5  |
| 1  | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (П)  | 0 | 0 |  |
| 1.1  | ВН (110 кВ и выше)  | 0 | 0 |  |
| 1.2  | СН1 (35-60 кВ)  | 0 | 0 |  |
| 1.3  | СН2 (1-20 кВ)  | 0 | 0 |  |
| 1.4  | НН (до 1 кВ)  | 0 | 0 |  |
| 2  | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (П)  | 0 | 0 |  |
| 2.1  | ВН (110 кВ и выше)  | 0 | 0 |  |
| 2.2  | СН1 (35-60 кВ)  | 0 | 0 |  |
| 2.3  | СН2 (1-20 кВ)  | 0 | 0 |  |
| 2.4  | НН (до 1 кВ)  | 0 | 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) (П)  | 0 | 0 |  |
| 3.1  | ВН (110 кВ и выше)  | 0 | 0 |  |
| 3.2  | СН1 (35-60 кВ)  | 0 | 0 |  |
| 3.3  | СН2 (1-20 кВ)  | 0 | 0 |  |
| 3.4  | HH (до 1 кВ)  | 0 | 0 |  |
| 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) (П)  | 0 | 0 |  |
| 4.1  | ВН (110 кВ и выше)  | 0 | 0 |  |
| 4.2  | СН1 (35-60 кВ)  | 0 | 0 |  |
| 4.3  | СН2 (1-20 кВ)  | 0 | 0 |  |
| 4.4  | НН (до 1 кВ)  | 0 | 0 |  |
| 5  | Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки  | 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 |  |

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 прекращений передачи электрической энергии, П  | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, П  | 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), П  | 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), П)  | 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  | CH1  | CH2  | НН  | ВН  | CH1  | CH2  | НН  |    |
| 1  | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  | 10  | 11  | 12  | 13  | 14  | 15  | 16  | 17  | 18  | 19  | 20  |
| 1  |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 2  |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| ...  |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| n  | Всего по сетевой организации  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Разрабатываются |

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

 Выполнены замеры по качеству электрической энергии.

 **3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению**

3.1. Информация о наличии невостребованной мощности (мощности, определяемой как разность между трансформаторной мощностью центров питания и суммарной мощностью энергопринимающих устройств, непосредственно (или опосредованно) присоединенных к таким центрам питания, и энергопринимающих устройств, в отношении которых имеются заявки на технологическое присоединение) для осуществления технологического присоединения в отчетном периоде, а также

о прогнозах её увеличения с разбивкой по структурным единицам сетевой организации и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы такой

организации, заполняется в произвольной форме.

 Отсутствие невостребованной мощности.

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

 Мероприятия разрабатываются.

3.3. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся предоставления услуг по технологическому присоединению, заполняется в произвольной форме.

 Отсутствует.

3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям сетевой организации.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| N  | Показатель  | Категория присоединения потребителей услуг по передаче электрической энергии в разбивке по мощности, в динамике по годам  | Всего  |
|    |    | до 15 кВт включительно  | свыше 15 кВт и до 150 кВт включительно  | свыше 150 кВт и менее 670 кВт  | не менее 670 кВт  | объекты по производству электрической энергии  |    |
|    |    | N-1  | N (теку-щий год)  | Дина-мика изме-нения пока-зате-ля, %  | N-1  | N (теку-щий год)  | Дина-мика изме-нения пока-зате-ля, %  | N-1  | N (теку-щий год)  | Дина-мика изме-нения пока-зате-ля, %  | N-1  | N (теку-щий год)  | Дина-мика изме-нения пока-зате-ля, %  | N-1  | N (теку-щий год)  | Дина-мика изме-нения пока-зате-ля, %  |    |
| 1  | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  | 10  | 11  | 12  | 13  | 14  | 15  | 16  | 17  | 18  |
| 1  | Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки  |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |
| 2  | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки  |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |
| 3  | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:  |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |
| 3.1  | по вине сетевой организации  |   0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.2  | по вине сторонних лиц  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4  | Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5  | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки  |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |
| 6  | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки  |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |
| 7  | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:  |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |
| 7.1  | по вине сетевой организации  |  0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7.2  | по вине заявителя  |  0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 8  | Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней  |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |   0 |

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации (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).

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 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 -  | Да  | КЛ  | - | - | - | - | - | - | - | - |
| сельская  |    | ВЛ  | - | - | - | - | - | - | - | - |
| местность/  | Нет  | КЛ  | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 300 - городская местность  |    | ВЛ  | - | - | - | - | - | - | - | - |
|    | Да  | КЛ  | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 750  |    | ВЛ  | - | - | - | - | - | - | - | - |
|    | Нет  | КЛ  | - | - | - | - | - | - | - | - |
|    |    | ВЛ  | - | - | - | - | - | - | - | - |
|    | Да  | КЛ  | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 1000  |    | ВЛ  | - | - | - | - | - | - | - | - |
|    | Нет  | КЛ  | - | - | - | - | - | - | - | - |
|    |    | ВЛ  | - | - | - | - | - | - | - | - |
|    | Да  | КЛ  | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 1250  |    | ВЛ  | - | - | - | - | - | - | - | - |
|    | Нет  | КЛ  | - | - | - | - | - | - | - | - |
|    |    | ВЛ  | - | - | - | - | - | - | - | - |

Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям ПАО "Салют" рассчитывается по стандартизированным тарифным ставкам, установленным в соответствии с Приказом департамента ценового и тарифного регулирования Самарской области № 990 от 27.12.2018г.

 **4. Качество обслуживания**

4.1. Количество обращений, поступивших в сетевую организацию (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.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| N  | Категории  | Формы обслуживания  |
|    | обращений потребителей  | Очная форма  | Заочная форма с использованием телефонной связи  | Электронная форма с использованием сети Интернет  | Письменная форма с использованием почтовой связи  | Прочее  |
|    |    | N-1  | N (теку-щий год)  | Дина-мика изме-нения пока-зателя, %  | N-1  | N (теку-щий год)  | Дина-мика изме-нения пока-зателя, %  | N-1  | N (теку-щий год)  | Дина-мика изме-нения пока-зателя, %  | N-1  | N (теку-щий год)  | Дина-мика изме-нения пока-зателя, %  | N-1  | N (теку-щий год)  | Дина-мика изме-нения пока-зателя, %  |
| 1  | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  | 10  | 11  | 12  | 13  | 14  | 15  | 16  | 17  |
| 1  | Всего обращений потребителей, в том числе:  | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.1  |    | оказание услуг по передаче электрической энергии  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.2  |    | осуществление технологического присоединения  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.3  |    | коммерческий учет электрической энергии  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.4  |    | качество обслуживания  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.5  |    | техническое обслуживание электросетевых объектов  | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.6  |    | прочее (указать)  | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2  | Жалобы  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.1  |    | оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.1.1  |    | качество услуг по передаче электрической энергии  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.1.2  |    | качество электрической энергии  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.2  |    | осуществление технологического присоединения  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.3  |    | коммерческий учет электрической энергии  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.4  |    | качество обслуживания  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.5  |    | техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.6  |    | прочее (указать)  | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 3  | Заявка на оказание услуг  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.1  |    | по технологическому присоединению  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.2  |    | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.3  |    | организация коммерческого учета электрической энергии  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.4  |    | прочее (указать)  | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| N  | Офис обслу-жива-ния потре-бите-лей  | Тип офиса  | Адрес место-нахож-дения  | Номер теле-фона, адрес элект-рон-ной почты  | Режим работы  | Предо-ставля-емые услуги  | Коли-чество потреби-телей, обратив-шихся очно в отчетном периоде  | Среднее время на обслужи-вание потреби-теля, мин.  | Среднее время ожидания потреби-теля в очереди, мин.  | Коли-чество сторонних организа-ций на террито-рии офиса обслужи-вания (при наличии указать названия организа-ций)  |
| 1  | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  | 10  | 11  |
| 1  |   есть |   пункт |  443028,область Самарская, город Самара, шоссе Московское (п.Мехзавод), дом 20 |   8 (846)372-95-35, salut.energetik @yandex.ru |   с 8-00 до 17-00, перерыв с 12-00 до 13-00 | тех.присоединение, услуги по передаче электроэнергии, учет электроэнергии | 0 | 0 | 0 | 0 |

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
| N  | Наименование  | Единица измерения  |    |
| 1  | Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:Номер телефона по вопросам энергоснабжения:Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:  | номер телефона  |   372-95-35372-91-43 |
| 2  | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов  | единицы  | 0 |
| 2.1  | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации  | единицы  | 0 |
| 2.2  | Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню  | единицы  | 0 |
| 3  | Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период  | мин.  | 0,5 (план) |
| 4  | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период  | мин.  | 0,5 (план) |

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.

 Техническое обслуживание сетевых объектов – 6 шт

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

 Не имеется.

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территориях других государств в соответствии с Федеральным законом от 12 января 1995 года N 5-ФЗ "О ветеранах"

 В рамках исполнения требований действующего законодательства данные категории граждан принимаются вне очереди, льготы предоставляются в соответствии с законодательством.

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.

Согласно Приказу министерства энергетики РФ от 15 апреля 2014 года №186 «О единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций» в ПАО «Салют»в период с 2 по 27 декабря 2019 года был проведен устный соц.опрос потребителей о качестве обслуживания.

 Вопрос: Довольны ли вы качеством обслуживания ПАО «Салют»?

 Ответ: «Да» - 89%

 «Нет» - 3%

 «Не всегда» - 8%

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

 Улучшение заочного обслуживания потребителей путем модернизации официального сайта.

4.9. Информация по обращениям потребителей.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| N  | Идентификационный номер обращения  | Дата обращения  | Время обращения  | Форма обращения  | Обращения потребителей, содержащие жалобу  | Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг  | Факт получения потребителем ответа  | Мероприятия по результатам обращения  |
|    |   |  |    | Очное обра-щение  | Заочное обращение посредством телефонной связи  | Заочное обращение посредством сети Интернет  | Пись-менное обращение посредством почтовой связи  | Про-чее  | Ока-зание услуг по передаче электрической энер-гии  | Осу-ществление технологического присоединения  | Коммерческий учет электрической энергии  | Качество обслуживания потребителей  | Техническое обслуживание электросетевых объектов  | Прочее  | Ка-чество услуг по передаче электрической энергии  | Качество электрической энергии  | Осуществление технологического присоединения  | Коммерческий учет электрической энергии  | Качество обслуживания потребителей  | Техническое обслуживание электросетевых объектов  | Прочее  | По технологическому присоединению  | Заключение договорана оказание услуг по передаче электроэнергии  | Орга-низация коммерческого учета электроэнергии  | Техническое обслуживание электросетевых объектов | Зая-вителем был получен исчерпывающий ответ в установленные сроки  | Зая-вителем 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  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  | 10  | 11  | 12  | 13  | 14  | 15  | 16  | 17  | 18  | 19  | 20  | 21  | 22  | 23  | 24  | 25  | 26  | 27  | 28  | 29  | 30  | 31  |
| 1 | - | 15.03.2019 | - | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | - | 04.07.2019 | - | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | - | 09.07.2019 | - | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | - | 28.08.2019 | - | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | - | 11.09.2019 | - | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6 | - | 19.11.2019 | - | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |