

**Информация о качестве обслуживания потребителей
услуг ОАО «ИЭСК» за 2019 год**

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:

	ЮРИДИЧЕСКИЕ ЛИЦА							
	На 01.01.2019 г.				На 01.01.2020 г.			
	ВН	СН-1	СН-2	ВН	ВН	СН-1	СН-2	НН
1 категория	5	4	65	46	14	2	77	17
2 категория	22	10	353	495	45	14	404	423
3 категория	87	88	3 676	33 408	293	191	6 371	28 561

	ФИЗИЧЕСКИЕ ЛИЦА							
	На 01.01.2019 г.				На 01.01.2020 г.			
	ВН	СН-1	СН-2	НН	ВН	СН-1	СН-2	НН
1 категория	0	0	0	0	0	0	0	0
2 категория	0	0	0	0	0	0	0	0
3 категория	0	0	0	217 484	3	0	44 668	407 124

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, бесхозные объекты электросетевого хозяйства, приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному:

Год	Категория точки поставки	Всего точек поставки, шт.	Точек поставки без приборов учета, шт.	Точек учета с автоматическим сбором показаний, шт.
2018	Физлица	206 305	4 475	100 558
	Юрлица	36 941	61	3 685
	ОДПУ	7 432	2 804	3 934
	Безхоз	3 447	636	930
2019	Физлица	216 201	4 798	117 211
	Юрлица	37 400	64	4 914
	ОДПУ	7 441	2 793	3 878
	Безхоз	3 129	430	872

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:

Воздушные ЛЭП	Протяженность, км	
	2018	2019
500 кВ	3 182	3 182
220 кВ	2 929	2 934
110 кВ	3 766	3 790
35 кВ	3 786	3 809
20 кВ	45	45
10 кВ	12 487	12 640
6 кВ	665	665
0,4 кВ	10 752	11 106
Итого	37 612	38 172
Кабельные ЛЭП		
110 кВ	6	6,1
35 кВ	25	28
10 кВ	1 061	1 096
6 кВ	1 240	1 252
0,4 кВ	1 674	1 688
Итого	4 006	4 071
Итого ЛЭП	42 178	42 254
Подстанции	Кол-во, шт.	
	2018	2019
500 кВ	8	8
220 кВ	31	31
110 кВ	134	135
35 кВ	229	226
20 кВ	10	10
6-10 кВ	10 402	10 519
Итого	10 814	10 929

1.3. 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:

	2018	2019	Динамика
Износ объектов электросетевого хозяйства, %	75,5	75,0	0,5
Износ сетей, %	72,5	72,0	0,5

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.

№	Показатель	Значение показателя, годы		
		2018	2019	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Psaidi)			
1.1	ВН (110кВ и выше)	0,1118	0,1045	-7%
1.2	СН1 (35-60кВ)	0,0267	0,0199	-25%
1.3	СН2 (1-20кВ)	1,3740	0,3719	-73%
1.4	НН (до 1кВ)	0,0632	0,0297	-53%
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Psaifi)			
2.1	ВН (110кВ и выше)	0,0881	0,1358	54%
2.2	СН1 (35-60кВ)	0,0131	0,1025	680%
2.3	СН2 (1-20кВ)	0,4348	0,9000	107%
2.4	НН (до 1кВ)	0,0313	0,0626	100%
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) (Psaidi план)			
3.1	ВН (110кВ и выше)	0,1518	0,0992	-35%
3.2	СН1 (35-60кВ)	0,8633	0,2999	-65%
3.3	СН2 (1-20кВ)	17,3813	6,2495	-64%
3.4	НН (до 1кВ)	1,4825	0,4556	-69%
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) (Psaifi план)			
4.1	ВН (110кВ и выше)	0,0975	0,1742	79%
4.2	СН1 (35-60кВ)	0,2324	0,9323	301%
4.3	СН2 (1-20кВ)	5,4354	20,2637	273%
4.4	НН (до 1кВ)	0,4586	1,5885	246%
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, шт.			0
5.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, шт.			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.

№	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, Psaifi				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, Psaifi				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), Psaifi план				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), Psaifi 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
1	СЭС	0,0005	0,0135	0,0003	0,0003	0,0034	0,0910	0,0008	0,0006	0,0635	0,1472	0,1881	0,1321	0,1267	0,3132	0,8302	0,6185	0,0000	0,0000
2	ЗЭС	0,0000	0,0041	0,0202	0,0001	0,0000	0,0096	0,0906	0,0000	0,0000	0,0547	0,8268	0,0799	0,0000	0,1566	2,7158	0,2595	0,0000	0,0000
3	ЦЭС	0,0352	0,0000	0,0026	0,0001	0,0071	0,0000	0,0294	0,0002	0,0000	0,0453	0,8882	0,0684	0,0000	0,1830	3,1241	0,2003	0,0000	0,0000
4	ЮЭС	0,0447	0,0000	0,3073	0,0289	0,0405	0,0000	0,5892	0,0607	0,0022	0,0000	2,5382	0,0929	0,0011	0,0000	6,8292	0,3014	0,0000	0,0000
5	ВЭС	0,0241	0,0022	0,0414	0,0004	0,0848	0,0018	0,1900	0,0010	0,0334	0,0527	1,8082	0,0823	0,0464	0,2794	6,7644	0,2088	0,0000	0,0000
6	ИЭСК	0,1045	0,0199	0,3719	0,0297	0,1358	0,1025	0,9000	0,0626	0,0992	0,2999	6,2495	0,4556	0,1742	0,9323	20,2637	1,5885	0,0000	0,0000

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

В 2019 году по инвестиционной программе реализовано на 13,74% мероприятий больше (по сравнению с 2018 годом), направленных на обеспечение надежности и на 71,14% мероприятий больше, направленных на повышение качества электрической энергии:

№	Статья инвестиционной программы ОАО «ИЭСК»	2018 факт, тыс. руб.	2019 факт, тыс. руб.	Динамика изменения, %
1	Программа обеспечения надежности	2 283 831	2 597 607	13,74%
2	Программа повышения качества электрической энергии и снижения потерь электроэнергии	127 032	217 856	71,14%

В 2019 году проведены ремонты на 2147 ПС 6-500 кВ, выполнен ремонт на 3638 ЛЭП 500-0,4 кВ в т.ч. отремонтировано 1081 км ЛЭП 500-110 кВ, капитальный ремонт 5-ти трансформаторов 110 кВ и выше мощностью 350 МВА и 3 УКРМ с суммарной мощностью 150 МВар, 19 центральных тепловых пунктов и бойлерных.:

№	Показатель	2018	2019	Динамика изменения, %
1	Ремонт ЛЭП 0,4-500 кВ, км	8 010	8 598	7,34%
2	Ремонт ПС 6-500 кВ, шт.	2 027	2 147	5,92%
3	Затраты на ремонтную компанию, тыс. руб.	566 198	567 049	0,15%

Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии неостребованной 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 ее увеличения с разбивкой по структурным единицам сетевой организации и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы такой организации – Приложение №2.

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

В 2019 году ОАО «ИЭСК» продолжило работы по усовершенствованию процедуры технологического присоединения энергопринимающих устройств заявителей к своим электрическим сетям. Так в декабре 2019 года на уровне Компании был утвержден Порядок оформления земли по упрощенной схеме, предусматривающий единый подход к оформлению документов на право пользования землями (земельными участками), находящимися в государственной или муниципальной собственности, при строительстве объектов электросетевого хозяйства классом напряжения до 35 кВ включительно, для строительства которых не требуется получение разрешения на строительство.

Также в 2019 году ОАО «ИЭСК» начата активная работа по внедрению на территории Иркутской области (в зоне действия филиалов ОАО «ИЭСК») механизма оформления земельных участков под размещение линейных объектов через установление публичного сервитута, продолжено тесное взаимодействие с органами местного самоуправления городских округов и муниципальных образований при поддержке Правительства Иркутской области в лице Министерства жилищной политики, энергетики и транспорта для достижения целей по сокращению сроков осуществления технологического присоединения к электрическим сетям.

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

В 2019 году продолжена работа по модернизации функции «Личный кабинет» на официальном сайте ОАО «ИЭСК», реализована возможность подачи заявки на ТП через «Личный кабинет» для всех категорий заявителей. Также через «Личный кабинет» заявителю помимо подачи заявки на первичное подключение доступны функции по подаче уведомлений о выполнении ТУ, писем и обращений о внесении изменений в действующий договор ТП, функции по оплате за технологическое присоединение и др.

Также в 2019 году ОАО «ИЭСК» реализована функция – смс-оповещений заявителей (ФЛ) о наличии задолженности по договору ТП, а также об истечении срока выполнения мероприятий по договору ТП (в случае, если от заявителя не поступило уведомление о выполнении ТУ, либо уведомление о продлении договора)

3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям сетевой организации изложены в приложении №3.

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации.

Расчет платы за технологическое присоединение производится в соответствии с методическими указаниями по определению размера платы за технологическое присоединение к электрическим сетям, утвержденными Приказом Федеральной антимонопольной службы 1135/17 от 29.08.2017 на основании Приказа службы по тарифам ИО от 28.12.2018 г. №543-спр об утверждении стандартизированных тарифных ставок, ставок за единицу максимальной мощности, формул платы за технологическое присоединение к электрическим сетям ТСО Иркутской области на 2019 год,

На официальном сайте ОАО «ИЭСК» на «Портале технологического присоединения» реализована возможность расчета стоимости технологического присоединения [«Калькулятор платы за ТП»](#).

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 – информация изложена в приложении №4

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	Иркутское отделение	центр обслуживания потребителей	г. Иркутск, ул. Байкальская, 259	(3952) 797-101, 797-102, 797-103, 797-104, 797-105, эл. почта sc_ies@es.irkutskenerg.o.ru	Пн - Пт, с 8-00 до 17-00	Консультации, прием заявлений на технологическое присоединение к электрическим сетям, выдача подготовленных документов	40390	20	15	0
2	Новоленинский участок Иркутского отделения	пункт обслуживания потребителей	г. Иркутск, ул. Розы Люксембург, 164Б	(3952)795-710	Пн - Чт, с 9-00 до 15-00	Консультации, прием заявлений на технологическое присоединение к электрическим сетям, выдача подготовленных документов	2290	20	8	0
3	Шелеховское отделение	пункт обслуживания	г. Шелехов, квартал 3, д.14	(39550) 7-14-14	Пн - Пт, с 8-00 до 17-00	Консультации, прием заявлений на технологическое присоединение	5597	20	5	0

		потребителе й				к электрическим сетям, выдача подготовленных документов				
4	Ангарское отделение	центр обслуживани я потребителе й	г. Ангарск, ул. Трудовы х резервов, 34	(3955) 501-796	Пн - Пт, с 8-00 до 17-00	Консультации, прием заявлений на технологическое присоединение к электрическим сетям, выдача подготовленных документов	795	20	1	0
5	Усольское отделение	центр обслуживани я потребителе й	г. Усолье- Сибирск ое, ул. Менделе ева, 71	(39543) 52-986	Пн - Пт, с 8-00 до 17-00	Консультации, прием заявлений на технологическое присоединение к электрическим сетям, выдача подготовленных документов	1107	20	1	0
6	Черемховское отделение	центр обслуживани я потребителе й	г. Черемхо во, ул. Ференца Патаки, 4а	(39546) 48-511	Пн - Пт, с 8-00 до 17-00	Консультации, прием заявлений на технологическое присоединение к электрическим сетям, выдача подготовленных документов	855	20	1	0
7	Кутуликский участок Черемховског о отделения	пункт обслуживани я потребителе й	п. Кутулик, ул. Советска я, 49А	(39546) 37-623	Пн - Пт, с 8-00 до 17-00	Консультации, прием заявлений на технологическое присоединение к электрическим сетям,	570	20	1	0

						выдача подготовленных документов				
8	Саянское отделение	центр обслуживания потребителей	г. Саянск, мкр. Мирный, д.30	(39553) 619-10	Пн - Пт, с 8-00 до 17-00	Консультации, прием заявлений на технологическое присоединение к электрическим сетям, выдача подготовленных документов	549	20	1	0
9	Заларинский участок Саянского отделения	пункт обслуживания потребителей	п. Залари, ул. Ленина, 105 Б	(39552) 9-30-98	Пн - Пт, с 8-00 до 17-00	Консультации, прием заявлений на технологическое присоединение к электрическим сетям, выдача подготовленных документов	667	20	1	0
10	Новонкутский участок Саянского отделения	пункт обслуживания потребителей	п. Новонкутский, ул. Майская, 29а	(39549) 2-21-80	Пн - Пт, с 8-00 до 17-00	Консультации, прием заявлений на технологическое присоединение к электрическим сетям, выдача подготовленных документов	745	20	1	0
11	Тулунский участок	центр обслуживания потребителей	г. Тулун, пер. Энергетиков, 1	(39530) 27-075	Пн - Пт, с 8-00 до 17-00	Консультации, прием заявлений на технологическое присоединение к электрическим сетям, выдача подготовленных документов	820	20	1	0

12	Нижнеудинский участок Тулунского отделения	пункт обслуживания потребителя	г. Нижнеудинск, ул. Гоголя, 44	(39557) 7-11-66	Пн - Пт, с 8-00 до 17-00	Консультации, прием заявлений на технологическое присоединение к электрическим сетям, выдача подготовленных документов	492	20	1	0
13	Куйтунский участок Тулунского отделения	пункт обслуживания потребителя	р.п. Куйтун, ул. Рождественская, 4	(39536) 5-13-32	Пн - Пт, с 8-00 до 17-00	Консультации, прием заявлений на технологическое присоединение к электрическим сетям, выдача подготовленных документов	328	20	1	0
14	Тайшетское отделение	центр обслуживания потребителя	г. Тайшет, м-н «Новый», 2-2н	(39563) 97-303	Пн - Пт, с 8-00 до 17-00	Консультации, прием заявлений на технологическое присоединение к электрическим сетям, выдача подготовленных документов	352	20	1	0
15	Чунский участок Тайшетского отделения	пункт обслуживания потребителя	п.г.т. Чунский, ул. Свердлова, 10	(39567) 2-05-04	Пн - Пт, с 8-00 до 17-00	Консультации, прием заявлений на технологическое присоединение к электрическим сетям, выдача подготовленных документов	234	20	1	0

16	Усть-Илимское отделение	центр обслуживания потребителя	г. Усть-Илимск, ул. Карла Маркса, 35	(39535) 36-368	Пн - Пт, с 8-00 до 17-00	Консультации, прием заявлений на технологическое присоединение к электрическим сетям, выдача подготовленных документов	1320	20	1	0
17	Братское отделение	центр обслуживания потребителя	г. Братск, ул. 25 лет Братскгэстроя, 37Б	(3953) 491-140, (3953) 491-148	Пн - Пт, с 8-00 до 17-00	Консультации, прием заявлений на технологическое присоединение к электрическим сетям, выдача подготовленных документов	1310	20	1	0
18	Нижеилимское отделение	центр обслуживания потребителя	г. Железногорск, ул. Янгеля, д.8	(39566) 26-453	Пн - Пт, с 8-00 до 17-00	Консультации, прием заявлений на технологическое присоединение к электрическим сетям, выдача подготовленных документов	805	20	1	0
19	Усть-Кутское отделение	центр обслуживания потребителя	г. Усть-Кут, ул. Кирова, 77	(39565) 74-661	Пн - Пт, с 8-00 до 17-00	Консультации, прием заявлений на технологическое присоединение к электрическим сетям, выдача подготовленных документов	97	20	1	0

20	Восточное отделение	пункт обслуживания потребителей	г. Иркутск, ул. Ядринцева, 1/1	(3952) 794-203, (3952) 794-202, (3952) 794-201	Пн.: с 8-00 до 12-00, Вт.: с 13-00 до 17-15, Ср.: с 8-00 до 12-00, Чт.: с 13-00 до 17-15, Пт.: с 8-00 до 12-00, с 13-00 до 14-00	Консультации, прием заявлений на технологическое присоединение к электрическим сетям, выдача подготовленных документов	13225	20	15	0
21	Хомутовский участок Восточного отделения	пункт обслуживания потребителей	п. Хомутово, ул. Подстанция, 2	(3952) 792-714	Пн - Пт, с 8-00 до 17-00	Консультации, прием заявлений на технологическое присоединение к электрическим сетям, выдача подготовленных документов	7920	20	10	0
22	Качугский участок Восточного отделения	пункт обслуживания потребителей	п. Качуг, ул. Еловая, 11	(39540) 32-904	Пн - Пт, с 8-00 до 17-00	Консультации, прием заявлений на технологическое присоединение к электрическим сетям, выдача подготовленных документов	33	20	1	0
23	Эхирит-Булагатский участок Восточного отделения	пункт обслуживания потребителей	п. Усть-Ордынский, ул. 50 лет Октября, 64а	(39541) 31-750	Пн - Пт, с 8-00 до 17-00	Консультации, прием заявлений на технологическое присоединение к электрическим сетям, выдача подготовленных документов	375	20	1	0

24	Усть-Удинский участок Восточного отделения	пункт обслуживания потребителя	п. Усть-Уда, ул. Лермонтова, 1а	(39545) 32-104	Пн - Пт, с 8-00 до 17-00	Консультации, прием заявлений на технологическое присоединение к электрическим сетям, выдача подготовленных документов	35	20	1	0
25	Баяндаевский участок Восточного отделения	пункт обслуживания потребителя	п. Баяндай, ул. Энергетиков, 1	(39537) 91-510	Пн - Пт, с 8-00 до 17-00	Консультации, прием заявлений на технологическое присоединение к электрическим сетям, выдача подготовленных документов	140	20	1	0
26	Осинский участок Восточного отделения	пункт обслуживания потребителя	п. Оса, ул. Сведлова, 83а	(39539) 31-168	Пн - Пт, с 8-00 до 17-00	Консультации, прием заявлений на технологическое присоединение к электрическим сетям, выдача подготовленных документов	228	20	1	0
27	Боханский участок Восточного отделения	пункт обслуживания потребителя	п. Бохан, Карла Маркса, 2г	(39538) 25-676	Пн - Пт, с 8-00 до 17-00	Консультации, прием заявлений на технологическое присоединение к электрическим сетям, выдача подготовленных документов	105	20	1	0
28	Еланцинский участок	пункт обслуживания	п. Еланцы,	(39558) 53-037	Пн - Пт, с 8-00 до 17-00	Консультации, прием заявлений	202	20	1	0

	Восточного отделения	я потребителе й	ул. Ленина, 59			на технологическое присоединение к электрическим сетям, выдача подготовленных документов				
29	Жигаловский участок Восточного отделения	пункт обслуживани я потребителе й	п. Жигалов о, ул. Советска я, 46	(39551) 32-356	Пн - Пт, с 8-00 до 17-00	Консультации, прием заявлений на технологическое присоединение к электрическим сетям, выдача подготовленных документов	65	20	1	0

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи (по вопросу технологического присоединения)

N	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:		
	Номера телефонов по вопросам ТП:	номер телефона	8(3852)797-100 8(3852)797-101 8(3852)797-102
	Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	8-800-100-9-777
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	200
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	200
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.	3
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	5

4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, обращений, содержащих жалобу, обращений, содержащих заявку на оказание услуги, поступивших в отчетном периоде, в соответствии с пунктом 4.1. настоящей таблицы.

Всего обращений – **11 002**. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений – осуществление технологического присоединения – **10 413**;

Всего обращений, содержащих жалобу – **1 336**. Наибольшее число жалоб в категории «качество услуг по передаче электрической энергии» - **411**

Обращений, содержащих заявку на оказание услуг – **23 028**. Наибольшее число заявок в категории «заявка на оказание услуг по технологическому присоединению» - **23 028**.

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

В ОАО «ИЭСК» оказываются следующие дополнительные услуги:

1. Допуск в эксплуатацию приборов учета электрической энергии;
2. Организация учета электрической энергии (установка/замена, ремонт приборов учета, установка комплекса АИИС КУЭ);
3. Проверка, в том числе снятие показаний, прибора учета перед его демонтажем для ремонта, поверки или замены;
4. Согласование места установки прибора учета электрической энергии (мощности), схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета электрической энергии (мощности), а также метрологических характеристик прибора учета;
5. Коммерческие услуги по монтажу провода от опоры до прибора учета и монтажу прибора учета, в рамках выполнения мероприятий заявителя по договору об осуществлении технологического присоединения;
6. Испытания и диагностика электрооборудования, защитных средств и приборов;
7. Переоформление (восстановление) документов о технологическом присоединении;
8. Эксплуатация, техническое и оперативное обслуживание, ремонт электрических сетей потребителя, оперативно-диспетчерское управление;
9. Вынос электрических сетей из зоны застройки;
10. Расчет уставок и токов короткого замыкания в сети Заявителя.

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 г. N 5-ФЗ "О ветеранах", матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан в соответствии с Законом Российской Федерации от 15.05.1991 N 1244-1 "О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС".

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.

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

На официальном сайте ОАО «ИЭСК» размещена интерактивная обратная связь (интернет-приемная):

<http://www.irk-esk.ru/forms/sample-feedback>

Любой потребитель может сделать запрос справочной информации, получить консультацию, а также оставить обращение (жалобу) на качество услуги по передаче электроэнергии.

4.9. Информация по обращениям потребителей указана в приложении № 5.