

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Количество потребителей услуг АО "Тверьгорэлектро"

тип потребителя	Уровень напряжения	Категория надежности потребителя	2022	2023	динамика
Физические лица	СН2	1	0	0	-
		2	0	0	-
		3	0	0	-
	НН	1	0	0	-
		2	0	0	-
		3	77850	94427	21,29%
Юридические лица	СН2	1	17	19	11,76%
		2	1097	1329	21,15%
		3	4625	5271	13,97%
	НН	1	44	78	77,27%
		2	1789	2300	28,56%
		3	13871	14327	3,29%

1.2. Количество точек поставки АО "Тверьгорэлектро"

№ п/п		Кол-во точек поставки 2022	Кол-во ПУ на 2022	Кол-во точек поставки 2023	Кол-во ПУ на 2023	Динамика
1	физические лица, в том числе	104069	64777	120985	87994	35,84%
1.1.	с возможностью дистанционного снятия сбора данных		6765		7541	11,47%
1.2.	безхозайные объекты		0		0	0,00%
2	юридические лица, в том числе		18198		18461	1,45%
2.1.	с возможностью дистанционного снятия сбора данных		2346		2560	9,12%
2.2.	безхозайные объекты		0		0	0,00%
3	вводные устройства в многоквартирные дома, в том числе		6732		7125	5,84%
3.1.	с возможностью дистанционного снятия сбора данных		4570		4720	3,28%

1.3 Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации

Объект	Уровень напряжения,кВ	Ед. измерения	2022г.	2023г.	Динамика, %
Воздушные линии (ВЛ)	110	км.	55,23*	94,58	71,2
	35	км.	15,35*	52,062	239,2
	6-10	км.	495,5	776,08	56,6
	0,4	км.	2451,8	3089,59	26,0
Кабельные линии (КЛ)	6-10	км.	1169	1416,01	21,1
	0,4	км.	789,2	886,89	12,4
Трансформаторные подстанции и распределительные пункты	110	шт.	6	8	33,3
	35	шт.	4	7	75,0
	6-10	шт.	1894	2159	14,0

* указана протяженность ВЛ в двухцепном исполнении

1.4 Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации, %

Объект	Уровень напряжения,кВ	2022г.	2023г.	Динамика, %
трансформаторные подстанции и распределительные пункты		70	71	1
КЛ	6-10	86	84	-2
	0,4	84	82	-2
ВЛ	110	68	69	1
	35	71	72	1
	6-10	70	71	1
	0,4	71	72	1

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		
		2022	2023	Динамика изменения показателей, %
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (P _{saidi})			
1.1	ВН (110 кВ и выше)	-	0,03865	100
1.2	СН1 (35-60 кВ)	0,00492	-	-100
1.3	СН2 (1-20 кВ)	1,64804	1,35379	-84,84
1.4	НН (до 1 кВ)	0	0,08564	100
2	Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии (P _{saifi})			
2.1	ВН (110 кВ и выше)	-	0,012547	100
2.2	СН1 (35-60 кВ)	0,00344	-	-100
2.3	СН2 (1-20 кВ)	0,84480	0,82875	-1,90
2.4	НН (до 1 кВ)	0,0000	0,02200	100,00
3	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) (P _{saidi} , план)			
3.1	ВН (110 кВ и выше)		-	-
3.2	СН1 (35-60 кВ)		-	-
3.3	СН2 (1-20 кВ)	1,58909	0,69382	-56,34
3.4	НН (до 1 кВ)	2,98623	2,16474	-27,51
4	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) (P _{saifi} , план)			
4.1	ВН (110 кВ и выше)			-
4.2	СН1 (35-60 кВ)			-
4.3	СН2 (1-20 кВ)	0,56972	0,27671	-51,43
4.4	НН (до 1 кВ)	0,74870	0,55050	-26,47
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0	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	0

2.2 Рейтинги 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	Показатели средней продолжительности простоя из-за неисправности энергии (Линии)					Показатели средней частоты простоя при передаче электрической энергии (Линии)					Показатели средней продолжительности простоя при передаче электрической энергии (Линии)					Показатели средней частоты простоя при передаче электрической энергии (Линии)					Показатели качества передачи услуг по передаче электрической энергии (Линии)	Показатели качества передачи услуг по передаче электрической энергии (Линии)	Показатели качества передачи услуг по передаче электрической энергии (Линии)
		ВН	СН1	СН2	НН	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					
2	Тверское отделение	-	-	0,61675	0,085643427	-	-	0,31773	0,02200273	-	-	0,17481	1,7420044	-	-	0,037523	0,41203	0,00	1. Разоружение					
3	Весьеголовское отделение	-	-	0,053238005	0,000	-	-	0,01775	0,000	-	-	0,000	0,000	-	-	0,000	0,000	0,00	2. Замена					
4	Вышеволоцкое отделение	-	-	0,128703558	0,000	-	-	0,04914	0,000	-	-	0,000	0,000	-	-	0,000	0,000	0,00	3. Реконструкция					
5	Зубовское отделение	-	-	0,00889	0,000	-	-	0,02284	0,000	-	-	0,000	0,000	-	-	0,000	0,000	0,00	4. Ремонт					
6	Лихославльское отделение	-	-	0,018595365	0,000	-	-	0,00721	0,000	-	-	0,000	0,000	-	-	0,000	0,000	0,00	1. Разоружение					
7	Осташковское отделение	0,038645	-	0,09463	0,000	0,01255	-	0,07337	0,000	-	-	0,15628	0,0739264	-	-	0,000	0,000	0,00	2. Замена					
8	Калининское отделение	-	-	0,09836831	0,000	-	-	0,02874	0,000	-	-	0,000	0,000	-	-	0,059148	0,00774	0,00	3. Реконструкция					
9	Старицкое отделение	-	-	0,00550	0,000	-	-	0,00145	0,000	-	-	0,000	0,000	-	-	0,000	0,000	0,00	4. Ремонт					
10	Торжокское отделение	-	-	0,061726247	0,000	-	-	0,05772	0,000	-	-	0,05224	0,02041	-	-	0,02016	0,00592	0,00	1. Разоружение					
11	Ахтыженское отделение	-	-	0,003	0,000	-	-	0,00422	0,000	-	-	0,00416	0,000	-	-	0,00379	0,000	0,00	2. Замена					
12	Удомельское отделение	-	-	0,02472604	0,000	-	-	0,01976	0,000	-	-	0,000	0,000	-	-	0,000	0,000	0,00	3. Реконструкция					
13	Городицкое отделение	-	-	0,04776495	0,000	-	-	0,07021	0,000	-	-	0,13149	0,12152	-	-	0,027	0,01823	0,00	4. Ремонт					
14	Завидовское отделение	-	-	0,19215	0,000	-	-	0,17830	0,000	-	-	0,000	0,000	-	-	0,000	0,000	0,00	1. Разоружение					
15	Дзержинское отделение	-	-	0,000	0,000	-	-	0,000	0,000	-	-	0,15483	0,25687	-	-	0,12883	0,10658	0,00	2. Замена					
16	Всего по сетевой организации	0,038645	-	1,33379	0,08564	0,01255	-	0,82875	0,02200	-	-	0,69382	2,1647	-	-	0,27671	0,35050	0,00	3. Реконструкция					

2.3 Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в 2023г.

1. Разоружение поврежденных воздушных ЛЭП 0,4 кВ, в т.ч. перепроисечение маршрута по фазам

2. Замена поврежденных трансформаторов

3. Замена изоляционного прохода ЛЭП на изолированный проход марки СИП

4. Реконструкция воздушных и кабельных линий с целью увеличения их пропускной способности

2.4 Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающийся качества оказания услуг по передаче электрической энергии

3. Информационная о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информационная о наличии неостребованной мощности

Размещена на сайте АО "Тверьгорэлектро" в разделе Потребителям/Технологическое присоединение/Сведения о наличии мощности, свободной для технологического присоединения

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																
		до 15 кВт включительно			свыше 15 кВт и до 150 кВт			свыше 150 кВт и менее 670 кВт			не менее 670 кВт			объекты по производству			Всего	
		N-1	N	Динамика изменения показателя, %	N-1	N	Динамика изменения показателя, %	N-1	N	Динамика изменения показателя, %	N-1	N	Динамика изменения показателя, %	N-1	N	Динамика изменения показателя, %		
1	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	1012	1115	10,18%	278	247	-11,15%	67	41	-38,81%	31	26	-16,13%	0	0	0,00%	1429	
3	Число заявок на технологическое присоединение, по которым осуществлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	885	897	1,36%	223	182	-18,39%	45	31	-31,11%	21	16	-23,81%	0	0	0,00%	1126	
3.1	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденных актами контролирующей организации и (или) решениями суда, штуки, в том числе:	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	
3.2	по вине сетевой организации	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	
	по вине сторонних лиц	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	

4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	14	13	-7,14%	20	20	0,00%	15	15	0,00%	11	12	9,09%	0	0	0,00%	15,0
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	586	774	32,08%	117	182	55,56%	17	31	82,35%	6	10	66,67%	0	0	0,00%	997
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	350	718	105,14%	76	119	56,58%	8	19	137,50%	1	2	100,00%	0	0	0,00%	858
7	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующих органов и (или) решениями суда, штуки, в том числе:	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0
7.1	по вине сетевой организации	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0
7.2	по вине заявителя	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	170	165	-2,94%	168	157	-6,55%	350	348	-0,57%	330	325	-1,52%	0	0	0,00%	248,8

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации

Данная информация расположена на сайте АО "Тверьгорэлектро" в разделе "Потребителям"/Технологическое присоединение/Расчет стоимости технологического присоединения

Раздел 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.

№ п/п	Категории обращений потребителей	Очная форма			Заочная форма с использованием телефонной связи			Электронная форма с использованием сети Интернет			Письменная форма с использованием почтовой связи			Прочее			
		2022 год	2023 год	Динамика изменения показателя, %	2022 год	2023 год	Динамика изменения показателя, %	2022 год	2023 год	Динамика изменения показателя, %	2022 год	2023 год	Динамика изменения показателя, %	2021 год	2022 год	2023 год	Динамика изменения показателя, %
1	2	4	5	6	8	9	10	12	13	14	16	17	18	19	20	21	22
1.	Всего обращений потребителей, в том числе:	14306	8041	-77,91	38537	37 571	-2,57	266	202	-31,68	3650	3780	3,44				
1.1.	оказание услуг по передаче электрической энергии	198	201	1,49	20717	20830	0,54	20	40	50,00	464	520	10,77				
1.2.	осуществление технологического присоединения	10526	4960	-112,22	794	801	0,87	33	10	66,67	786	790	0,51				
1.3.	коммерческий учет электрической энергии	214	491	56,42	937	958	2,19	12	13	7,69	296	305	2,95				
1.4.	качество обслуживания	239	256	6,64	983	1116	11,92	100	100	0,00	226	279	19,00				
1.5.	техническое обслуживание электросетевых объектов	820	1143	28,26	7980	9300	14,19	93	30	-210,00	798	801	0,37				
1.6.	прочее (указать)	2309	990	-133,23	7126	4566	-56,07	8	9	11,11	1080	1085	0,46				
2.	Жалобы	0		0,00	135	96	-40,63	24	12	-100,00	30	20	37,50				
2.1.	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	0			11	18	38,89	14	6	-133,33	15	8	-87,50				
2.1.1.	качество услуг по передаче электрической энергии				4	5	20,00	6	4	-50,00	5	3	-66,67				
2.1.2.	качество электрической энергии				7	4	-75,00	4	2	-100,00	10	9	-11,11				

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

№ п/п	Офис обслуживания	Тип офиса	Адрес местонахождения	Номер телефона, адрес электронной почты	Режим работы	Предоставляемые услуги	Количество потребителей, обратившихся очно в отделе	Среднее время обслуживания 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.	АО "Тверьгорэлектро"	Очный	г. Тверь, пр-т Калинина д. 17, помещение 6	тел. 8(4822) 34-26-64	пн.-пт. 08.00-17.00	Прием заявок на ТП, прием проектной документации на согласование, прием заявок на согласование Актов о выполнении технических условий, Акт об осуществлении ТП, прием писем и обращений в АО "Тверьгорэлектро", выдана документация после согласования, консультирование по вопросам ТП.	7263	20-25 мин.	10 мин.	4(Атомэнергосбыт, Газпром, УК, Россети)

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

№	Наименование	Единица измерения	
1.	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения:	номер телефона	8 (4822) 66-60-80 88004500277 ("Горячая линия")
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов.	единицы	37 571
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	37 480
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	37 518
2.3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	2мин. 24 сек.
3.	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	1мин. 07 сек.

Пункт 4.4

Анализ п.4.1.

Отчётность по **форме 4.1.** отображает обобщённую информацию о количестве, способах и причинах обращений, а также динамику по этим показателям к предшествующему 2022 году.

В ходе анализа отчётных данных выявлено следующее. Всего за отчётный 2023 год в АО «Тверьгорэлектро» зарегистрировано 15304 *обращений*.

По способам обращения телефонной связи, по сравнению с предыдущим годом сумма уменьшилась в связи с ведением телефонного бота-помощника сумма составила – 37571 обращений.

Офис обслуживания клиентов (Центра обслуживания клиента – далее ЦОК) принял всего 7263 *потребителя*. Детализированный отчет - **форма 4.2.** показывает, что среднее время ожидания составило 10 минут, а среднее время обслуживания не более 25 минут.

На письменную форму обращения с использованием почтовой связи приходится 3780 человек и через интернет-приемную официального сайта 202 человека.

Для быстрого решения вопроса потребителями используется телефонная связь. Это, прежде всего, услуги по передаче электрической энергии (20830 *чел.*) и техническое обслуживание электросетевых объектов (9300 *чел.*).

К вопросам, требующим личного обращения следует отнести технологическое присоединение и согласование проектной документации 7263 человек.

Почтовая связь и обращения с использованием сети Интернет незначительны, по числу и явного доминирования по категории не просматривается.

Число обращений по вопросу коммерческого учета – 1767 шт., качества обслуживания – 1751, технологическое присоединение – 6561, технического обслуживания электросетевых объектов – 11274 от общего числа обращений.

Анализ обращений, содержащих жалобы, показывает, что больше всего нареканий на качество оказания услуг по передаче электрической электроэнергии.

Отчет по **форме 4.3.** отражает информацию по обслуживанию потребителей посредством телефонной связи по способу и времени обработки. Согласно отчётным данным – общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов составило 37571. Средний показатель по времени обработки вызова составил 1 минута 07 секунды, а по ожиданию ответа – 2 минута 24 секунды.

4.4. Динамика изменения показателя.

Сравнение данных за отчётный 2023 год с предыдущим 2022 годом показывает уменьшение числа обращений, связанное с улучшением качества услуг, а также активным информированием клиентов и предоставлением необходимой информации по разным аспектам деятельности Общества. Эффективное решение проблем при помощи бота (электронного помощника) в социальных сетях помогло сократить официальные обращения потребителей. Региональные подразделения АО «Тверьгорэлектро» самостоятельно и обособлено регистрируют обращения потребителей.

Из сводных отчетных данных видно, что по причинам обращений потребителей, как и в 2022 году, на первом месте вопросы по оказанию услуг по передаче электрической энергии и техническое обслуживание электросетевых объектов. Основная составляющая таких обращений - внеплановые (аварийные) отключения, технологические нарушения в электроснабжении, консультация.

Данный показатель характеризует процесс работы Общества на обращения потребителей (в стадии передачи, обслуживания и улучшения качества электрической

энергии. Реализация плановых программных мероприятий по ремонту и замене кабельных линий, проводов и опор, опиловке деревьев в охранной зоне ВЛЭП, валке аварийных деревьев, имеет положительную динамику. Количество обращений с претензией на качество электроснабжения неуклонно сокращается. Оставшиеся четыре позиции - коммерческий учёт и качество обслуживания, осуществление технологического присоединения, прочее имеет динамику в сторону увеличения, что говорит об активной работе Общества с потребителем и в заинтересованности решения того или иного вопроса.

Пункт 4.5. Дополнительные услуги, оказываемые потребителю.

АО «Тверьгорэлектро» в 2023 году предоставляло только услуги, предусмотренные стандартами качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций.

Пункт 4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения.

Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территории других государств и другие категории в соответствии с федеральным законодательством), в АО «Тверьгорэлектро» в 2023 году были не предусмотрены.

При взаимодействии с ГУ Тверской области «Центр занятости населения города Твери» были трудоустроены на конец 2023 г. 11 человек с ограниченными возможностями.

Пункт 4.7. Темы и результаты опросов потребителей, проводимых сетевой организацией для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания.

Одним из инструментариев, позволяющим получить объективную информацию о работе Общества, является проведение опросов потребителей. Анализ мнения горожан, их предложения по улучшению качества обслуживания, обозначение проблем, требующих решения - всё это вносит свои корректировки в планы работы Общества, способствует разработке комплекса необходимых мер для улучшения качества электроснабжения.

Отчет об итогах изучения мнения потребителей о качестве обслуживания за 2023 год размещен на сайте АО «Тверьгорэлектро» в разделе Потребителям – Обслуживание потребителей.

Пункт 4.8. Мероприятия по улучшению качества обслуживания.

АО «Тверьгорэлектро» в 2023 году проводило постоянный мониторинг доступности потребителей ко всем способам обращения. Используются все каналы связи для информирования горожан о контактах, почтовом адресе, адресе электронной почты, официальном сайте, месте нахождения, графике работы предприятия и ЦОК, а также социальные сети Вконтакте и Telegram.

Ежемесячно в расчётных квитанциях на оплату за потребленную электроэнергию указывались телефоны «горячей линии» и аварийной службы АО «Тверьгорэлектро». Еженедельно, каждую пятницу, в областных и городских популярных электронных СМИ, а также в социальных сетях Вконтакте и Telegram публикуется информация предупреждение об отключениях электроэнергии для проведения плановых ремонтных работ со ссылкой на

официальный сайт предприятия и социальные сети. Также, при присоединении новых областных муниципалитетов обновляется информация, размещенная на официальном сайте, в социальных сетях и СМИ. Введенный в 2015 году многоканальный телефон «горячая линия» позволяет беспрепятственно круглосуточно дозвониться до оператора сетевой организации, а интерактивное меню, даёт возможность потребителю самостоятельно определить, каким образом получить необходимую информацию. С 1 марта 2022 года работает электронный голосовой бот-помощник аварийной службы АО «Тверьгорэлектро», который упрощает и ускоряет процесс обработки входящих звонков на аварийную линию.

По-прежнему любой гражданин может обратиться на личный приём к генеральному директору и главному инженеру. Телефон для записи и график личного приема размещен на официальном сайте Общества.

4.9. Информация по обращениям потребителей.

1	2	3	4	Обращения										Обращения потребителей, содержание жалобы					Обращения потребителей, содержание заявки на оказание услуг			Факт получения потребителем ответа			Мероприятия по результатам обращения											
				Обращения										Обращения потребителей, содержание жалобы					Обращения потребителей, содержание заявки на оказание услуг			Факт получения потребителем ответа			Мероприятия по результатам обращения											
Индикаторный номер обращения	Дата обращения	Время обращения	Форма 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		
			Очное обращение																																	
			Заочное обращение посредством телефонной связи																																	
			Заочное обращение посредством сети Интернет																																	
			Письменное обращение посредством почтовой связи																																	
			Прочее																																	
			Оказание услуг по передаче электрической энергии																																	
			Осуществления технологического присоединения																																	
			Коммерческий учет электрической энергии																																	
			Качество обслуживания потребителей																																	
			Техническое обслуживание электросетевых объектов																																	
			Прочее																																	
			Качество услуг по передаче электрической энергии																																	
			Качество электрической энергии																																	
			Осуществления технологического присоединения																																	
			Коммерческий учет электрической энергии																																	
			Качество обслуживания потребителей																																	
			Техническое обслуживание электросетевых объектов																																	
			Прочее																																	
			По технологическому присоединению																																	
			Заключение договора на оказание услуг по передаче электроэнергии																																	
			Организация коммерческого учета электроэнергии																																	
			Прочее																																	
			Заявителем был получен исчерпывающий ответ в установленные сроки																																	
			Заявителем был получен исчерпывающий ответ с нарушением сроков																																	
			Обращение оставлено без ответа																																	
			Выполненные мероприятия по результатам обращения																																	
			Планируемые мероприятия по результатам обращения																																	

* Перечень выполненных мероприятий различный и зависит от причины обращения. При рассмотрении каждого обращения специалисты Общества руководствуются адресным, индивидуальным подходом. Используются все финансовые, материально-технические, кадровые возможности для положительного решения.