

Качество обслуживания ООО "РИ Энерго" за 2016 год

Количество обращений, поступивших в сетевую организацию (всего), обращений содержащих жалобу и (или) обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в сетевую организацию, а так же количество обращений, по которым были заключены договоры об осуществлении технологического присоединения и (или) договоры об оказании услуг по передаче электрической энергии, а так же по которым были урегулированы жалобы в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.

1	2	Формы обслуживания														
		Очная форма			Заочная форма с использованием телефонной связи			Электронная форма с использованием сети интернет			Письменная форма с использованием почтовой связи			Прочее		
		2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	Динамика изменения показателя, %
3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17		
1	Всего обращений потребителей, в том числе:	0	0	0,00%	1	3	300,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
1.1	Оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
1.2	Осуществление технологического присоединения	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
1.3	Коммерческий учёт электрической энергии	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
1.4	Качество обслуживания	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
1.5	Техническое обслуживание электросетевых объектов	0	0	0,00%	0	1	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
1.6	Прочее (указать) Заключение договора аренды	0	0	0,00%	1	2	200,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
2	Жалобы	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
2.1	Оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
2.1.1	Качество услуг по передаче электрической энергии	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
2.2	Осуществление технологического присоединения	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
2.3	Коммерческий учёт электрической энергии	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
2.4	Качество обслуживания	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
2.5	Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
2.6	Прочее (указать)	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
3	Заявка на оказание услуг	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
3.1	По технологическому присоединению	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%

3.2	На заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
3.3	Организация коммерческого учёта электрической энергии	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
3.4	Прочее (указать)	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%

**Информация о заочном обслуживании потребителей посредством
телефонной связи**

№	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов	номер телефона	8-800-222-70-40 +7 (499) 159-78-21
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	3
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	3
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.	25 сек.
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	3 мин.

Информация по обращениям потребителей.

№	Идентификационный № обращения	Дата обращения	Время обращения	Форма обращения					Обращения					Обращение потребителей, содержащие жалобу							Обращение потребителей, содержащие заявку на оказание услуг					Факт получения потребителем ответа			Мероприятия по результатам обращения	
				Очное обращение	Заочное обращение посредством телефонной связи	Заочное обращение посредством сети интернет	Письменное обращение посредством почтовой связи	Прочее	Оказание услуг по передаче электрической энергии	Оказание технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Технологическое обслуживание электрообъектов	Прочее	Качество услуг по передаче электрической энергии	Качество электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электрообъектов	Прочее	По технологическому присоединению	Заключение договора на оказание услуг по передаче электроэнергии	Организация коммерческого учёта электроэнергии	Прочее	Заявителем был получен исчерпывающий ответ в установленные сроки	Заявителем был получен исчерпывающий ответ с нарушением сроков	Обращение оставлено без ответа	Выполнены мероприятия по результатам обращения	Планируемые мероприятия
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	1	16.05.2016г.	12:00	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	1	-
2	2	11.10.2016г.	11:30	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	1	-
3	3	23.08.2016г.	12:30	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	1	-	