Таблица 5.2

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 обращений потребителей	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, %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	Всего обращений потребителей, в том числе:	5508	5721	103,87	17	24	141,18	8	31	387,50	1511	318	21,05			
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии											4				
1.2	осуществление технологического присоединения	2285	2584	113,09	17	24	141,18	8	31	387,50	99	87	87,88			
1.3	коммерческий учет электрической энергии	3223	3137	97,33							1364	153	11,22			
1.4	качество обслуживания										48	71	147,92			
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов															
1.6	прочее (*Количество обращений потребителей услуг с указанием на несогласие введения предлагаемых территориальной сетевой организацией графиков вывода электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации*)											3				
2	Жалобы	0	0		0	0		0	0		48	71	1,4792			
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:										48	68	1,4167			
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии											2				
2.1.2	качество электрической энергии										48	66	1,3750			
2.2	осуществление технологического присоединения															
2.3	коммерческий учет электрической энергии															
2.4	качество обслуживания															
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства															
2.6	прочее (*Количество обращений потребителей услуг с указанием на несогласие введения предлагаемых территориальной сетевой организацией графиков вывода электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации*)											3				
3	Заявка на оказание услуг	4605	5320	115,53				8	31	387,50	1463	172	11,76			
3.1	по технологическому присоединению	2201	2430	110,40	0	0	0	8	31	387,50	99	15	15,15			
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии											4				
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	2404	2890	120,22							1364	153	11,22			
3.4	прочее (указать)															