

**Информация о качестве обслуживания потребителей
услуг ОАО «ИЭСК» за 2016 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 01.01.2016 г.				На 01.01.2017 г.			
	ВН	СН-1	СН-2	НН	ВН	СН-1	СН-2	НН
1 категория	10	2	49	19	10	2	49	19
2 категория	28	19	268	314	28	19	270	327
3 категория	85	80	3 736	29 365	92	83	3 741	29 890

	ФИЗИЧЕСКИЕ ЛИЦА							
	На 01.01.2016 г.				На 01.01.2017 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	455	435 421	0	0	463	446 097

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.
2016	Физлица	446 560	41 208	66 841
	Юрлица	33 814	0	1 274
	ОДПУ	5 993	2 921	3 072
	Безхоз	3 845	3 845	0
2015	Физлица	296 528	45 667	58 341
	Юрлица	74 163	0	1 083
	ОДПУ	4 602	2 294	2 308
	Безхоз	3 845	3 845	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:

Воздушные ЛЭП	Протяженность, км	
	2015	2016
500 кВ	3 181	3 181
220 кВ	2 910	2 910
110 кВ	3 712	3 723
35 кВ	3 869	3 822
20 кВ	45	45
10 кВ	12 184	12 333
6 кВ	651	651
0,4 кВ	10 373	10 567
Итого	36 926	37 234
Кабельные ЛЭП		
110 кВ	2	6
35 кВ	28	25
10 кВ	909	974
6 кВ	1 108	1 108
0,4 кВ	1 428	1 489
Итого	3 475	3 601
Итого ЛЭП	40 401	40 835
Подстанции	Кол-во, шт.	
	2015	2016
500 кВ	8	8
220 кВ	31	31
110 кВ	134	135
35 кВ	223	225
20 кВ	10	10
6-10 кВ	9 547	9 901
Итого	9 953	10 310

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:

	2014	2015	Динамика
Износ объектов электросетевого хозяйства, %	76	76,5	-0,5
Износ сетей, %	72	72,5	-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		
		2015	2016	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Psaidi)			
1.1	ВН (110кВ и выше)	0	0	100%
1.2	СН1 (35-60кВ)	0	0	100%
1.3	СН2 (1-20кВ)	0,7620	0,5224	-31%
1.4	НН (до 1кВ)	0,3627	0,0000	-100%
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Psaifi)			
2.1	ВН (110кВ и выше)	0	0	100%
2.2	СН1 (35-60кВ)	0	0	100%
2.3	СН2 (1-20кВ)	0,3627	0,3075	-15%
2.4	НН (до 1кВ)	0,0306	0,0000	-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	0,0595	100%
3.2	СН1 (35-60кВ)	0	1,9119	100%
3.3	СН2 (1-20кВ)	10,8139	3,6627	-66%
3.4	НН (до 1кВ)	9,3991	4,0249	-57%
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	0,0173	100%
4.2	СН1 (35-60кВ)	0	0,1349	100%
4.3	СН2 (1-20кВ)	4,5297	0,1660	-96%
4.4	НН (до 1кВ)	4,0837	0,2746	-93%
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, шт.	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, шт.	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.

№	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительность прекращения передачи электрической энергии, Psaidi				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) ,Psaidi 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	0	0,3256	0	0	0	0,0296	0	0,1717	6,1092	10,8697	5,6381	0,1550	1,2948	0,3805	0,2454	0	-
2	ЗЭС	0	0	0,0533	0	0	0	0,0075	0	0	0,4520	6,2553	3,0553	0,0000	0,0697	0,2645	0,2318	0	-
3	ЦЭС	0	0	2,1349	0	0	0	0,0982	0	0	6,9573	3,4097	6,5084	0,0000	0,0884	0,1267	0,3193	0	-
4	ЮЭС	0	0	1,1118	0	0	0	0,0641	0	0	0	0,3923	5,8226	0,0000	0,0000	0,0756	0,2991	0	-
5	ВЭС	0	0	1,9974	0	0	0	0,1081	0	0,3930	0,7197	9,7196	8,1150	0,0530	0,1402	0,3439	0,2004	0	-
6	ИЭСК	0	0	0,5224	0	0	0	0,3075	0	0,0595	1,9119	3,6627	4,0249	0,0173	0,1349	0,1660	0,2746	0	-

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

В 2016 году по инвестиционной программе реализовано на 124% мероприятий больше (по сравнению с 2015 годом), направленных на обеспечение надежности и повышение качества электрической энергии:

№	Статья инвестиционной программы ОАО «ИЭСК»	2015 факт, тыс. руб.	2016 факт, тыс. руб.	Динамика изменения, %
1	Программа обеспечения надежности	1 042 340	2 398 557	130,1%
2	Программа повышения качества электрической энергии и снижения потерь электроэнергии	82 642	121 171	46,6%
	ИТОГО	1 124 982	2 519 728	124%

В 2016 году проведены ремонты на 2 248 ПС 6-500 кВ, выполнен ремонт 8 958,5 км ЛЭП 500-0,4 кВ, 2-х трансформаторов мощностью 103 МВА и 2 УКРМ с суммарной мощностью 100 МВар, 10 центральных тепловых пунктов и бойлерных. Если смотреть динамику, то сделан акцент на ремонт электрических сетей:

№	Показатель	2015	2016	Динамика изменения, %
1	Ремонт ЛЭП 0,4-500 кВ, км	9 884	8 958	-9,4%
2	Ремонт ПС 6-500 кВ, шт.	2 206	2 248	1,9%
3	Затраты на ремонтную компанию, тыс. руб.	518 870	560 005	7,9%

Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии невостробованной 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 №1.

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

В 2016 году ОАО «ИЭСК» продолжила работы по усовершенствованию процедуры технологического присоединения энергопринимающих устройств «льготной» категории заявителей (стандартизация процесса технологического присоединения, оптимизация сроков проведения проверки выполнения технических условий со стороны заявителей, работа с госорганами в части отмены разрешения на строительство (до 35 кВ) и т.п.).

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

С 2016 года ОАО «ИЭСК» оказывает возмездную услугу по созданию технической возможности и по фактическому переключению к электрическим сетям ОАО «ИЭСК» (присоединение ЭПУ заявителей, расположенных вне зоны действия ОАО «ИЭСК» (СНТ, ДНТ)).

Также ОАО «ИЭСК» с 2016 года заявителям на основании соответствующего заявления оказывается дополнительная услуга в части выполнения сетевой организацией мероприятий технических условий, закрепленных за Заявителем (монтаж ввода, установка приборов учета электроэнергии) с заключением договора оказания услуги.

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.

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 приведена в приложении №5.

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.irkutskenergo.ru	Пн - Пт, с 8-00 до 17-00	Консультации, прием заявлений на технологическое присоединение к электрическим сетям, выдача подготовленных документов	42520	20	15	0
2	Шелеховское отделение	пункт обслуживания потребителей	г. Шелехов, квартал 3, д.14	(39550) 7-14-14	Пн - Пт, с 8-00 до 17-00	Консультации, прием заявлений на технологическое присоединение к электрическим сетям, выдача подготовленных документов	2123	20	10	0
3	Ангарское отделение	центр обслуживания потребителей	г. Ангарск, ул. Трудовых 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	916	20	1	0
4	Усольское отделение	центр обслуживания потребителей	г. Усолье-Сибирское, ул. Менделеева, 71	(39543) 52-986	Пн - Пт, с 8-00 до 17-00	Консультации, прием заявлений на технологическое присоединение к электрическим сетям, выдача подготовленных документов	878	20	1	0

5	Черемховское отделение	центр обслуживания потребителей	г. Черемхово, 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	526	20	1	0
6	Кутуликский участок Черемховского отделения	пункт обслуживания потребителей	п. Кутулик, ул. Советская, 49А	(39546) 37-623	Пн - Пт, с 8-00 до 17-00	Консультации, прием заявлений на технологическое присоединение к электрическим сетям, выдача подготовленных документов	341	20	1	0
7	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	2350	20	1	0
8	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	185	20	1	0
9	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	198	20	1	0
10	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	720	20	1	0
11	Нижнеудинский участок	пункт обслуживания потребителей	г. Нижнеудинск, ул. Гоголя, 44	(39557) 7-11-66	Пн - Пт, с 8-00 до 17-00	Консультации, прием заявлений на технологическое присоединение	412	20	1	0

	Тулунского отделения	потребителей				к электрическим сетям, выдача подготовленных документов				
12	Куйтунский участок Тулунского отделения	пункт обслуживания потребителей	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	336	20	1	0
13	Тайшетское отделение	центр обслуживания потребителей	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	541	20	1	0
14	Чунский участок Тайшетского отделения	пункт обслуживания потребителей	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	45	20	1	0
15	Усть-Илимское отделение	центр обслуживания потребителей	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	1256	20	1	0
16	Братское отделение	центр обслуживания потребителей	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	985	20	1	0
17	Нижнеилимское отделение	центр обслуживания потребителей	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	612	20	1	0

18	Усть-Кутское отделение	центр обслуживания потребителей	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	98	20	1	0
19	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	19896	20	15	0
20	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	3875	20	1	0
21	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	223	20	1	0
22	Усть-Ордынский 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	1563	20	1	0

23	Усть-Удинский участок Восточного отделения	пункт обслуживания потребителей	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	296	20	1	0
24	Баяндаевский участок Восточного отделения	пункт обслуживания потребителей	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	1236	20	1	0
25	Осинский участок Восточного отделения	пункт обслуживания потребителей	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	1236	20	1	0
26	Боханский участок Восточного отделения	пункт обслуживания потребителей	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	912	20	1	0
27	Еланцинский участок Восточного отделения	пункт обслуживания потребителей	п. Еланцы, ул. Ленина, 59	(39558) 53-037	Пн - Пт, с 8-00 до 17-00	Консультации, прием заявлений на технологическое присоединение к электрическим сетям, выдача подготовленных документов	75	20	1	0
28	Жигаловский участок Восточного отделения	пункт обслуживания потребителей	п. Жигалово, ул. Советская, 46	(39551) 32-356	Пн - Пт, с 8-00 до 17-00	Консультации, прием заявлений на технологическое присоединение к электрическим сетям, выдача подготовленных документов	196	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	75
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	75
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.	5
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	10

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 – **35 557**. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений – осуществление технологического присоединения – **34 832**;

Всего обращений, содержащих жалобу – **1 076**. Наибольшее число жалоб в категории «качество услуг по передаче электрической энергии» - **370**

Обращений, содержащих заявку на оказание услуг – **17 002**. Наибольшее число заявок в категории «заявка на оказание услуг по технологическому присоединению» - **17 002**.

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.