Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
АО «АНХК» за 2023 год

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации (далее – потребители) с разбивкой по уровням напряжения, категориям надежности потребителей (физические или юридические лица), а также динамика по отношению к году предшествующему отчетному:

№ п/п	Отчетный год	Количество потребителей услуг				Категория надежности потребителей			Тип потребителей			
		ВН	СН-1	СН-2	НН	I	II	III	ВН	СН-1	СН-2	НН
1	2022 год	20	4	33	28	4	20	61	Юр. лица	Юр. лица	Юр. лица	Юр. лица
2	2023 год	22	3	31	33	4	20	65	Юр. лица	Юр. лица	Юр. лица	Юр. лица
3	Динамика, %	110	75	94	117	100	100	106	100%	100%	100%	100%

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

№ п/п	Отчетный год	Количество точек поставки, всего	Количество точек поставки, оборудованных приборами учета эл.энергии		Вводные устройства в многоквартирные дома	Бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства	Приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных
			физические лица	юридические лица			
1	2022 год	292	-	292	-	-	140
2	2023 год	289	-	289	-	-	125
3	Динамика, %	99	-	99	-	-	89

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.

№ п/п	Отчетный год	Длина воздушных линий, км			Длина кабельных линий, км			Количество подстанций, шт.		
		ВН	СН-2	НН	ВН	СН-2	НН	110 кВ	35 кВ	6 (10) кВ
1	2022 год	13,05	-	40,3	1,504	572,346	19,8	5	15	63
2	2023 год	13,05	-	40,3	1,504	572,346	19,8	5	15	63
3	Динамика	100	-	100	100	100	100	100	100	100

1.4. 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.

№	Уровень напряжения, кВ, электросетевого хозяйства	Уровень износа, % (нормативный срок эксплуатации)		Динамика, %
		2022	2023	
1	Оборудование 110 кВ	100	100	100
2	Оборудование10-6 кВ	100	100	100
3	Оборудование 0,4 кВ	100	100	100

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		
		2021	2022	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ($П_{SAIDI}$)			
1.1	ВН (110кВ и выше)	0	0	100%
1.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
1.3	СН2 (1-20 кВ)	0	0	100%
1.4	НН (до 1 кВ)	0	0	100%
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии ($П_{SAIFI}$)			
2.1	ВН (110кВ и выше)	0	0	100%
2.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
2.3	СН2 (1-20 кВ)	0	0	100%
2.4	НН (до 1 кВ)	0	0	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) ($П_{SAIDI,\ план}$)			
3.1	ВН (110кВ и выше)	0	0	100%
3.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
3.3	СН2 (1-20 кВ)	0	0	100%
3.4	НН (до 1 кВ)	0	0	100%
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) ($П_{SAIFI,\ план}$)			
4.1	ВН (110кВ и выше)	0	0	100%
4.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
4.3	СН2 (1-20 кВ)	0	0	100%
4.4	НН (до 1 кВ)	0	0	100%
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0	0	100%
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	100%

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 прекращений передачи электрической энергии ($П_{SAIDI}$)				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии ($П_{SAIFI}$)				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) ($П_{SAIDI, план}$)				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) ($П_{SAIFI, план}$)				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	ЦЭЭС	0	-	0	0	0	-	0	0	0	-	0	0	0	-	0	0	0	См. п.2.3.
	Всего по сетевой организации	0	-	0	0	0	-	0	0	0	-	0	0	0	-	0	0	0	

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

№ п/п	Наименование мероприятия	Источник финансирования	Сроки исполнения
1	Метрологическая поверка	Эксплуатационные расходы	В течение года
2	Проверка схем учёта на правильность работы, равномерности нагрузки		
3	Замена средств учета (свыше 1 кВ), не прошедших поверку		
4	Снятие вольтамперных характеристик системы учёта.		
5	Приведение точек коммерческого учёта к требованиям оптового рынка	Капитальные вложения	В течение года

2.4. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся качества оказания услуг по передаче электрической энергии, заполняется в произвольной форме.

АО «АНХК» проводит работы по ремонту основного электросетевого оборудования. Работы по поддержанию оборудования в нормативном состоянии обеспечивает эффективность и надежность функционирования электросетевого оборудования, что положительно влияет на надежность и качество электроснабжения потребителей, а также позволяет успешно проходить осенне-зимний период.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии невостребованной 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.

№ п/п	Узловые подстанции	Величина максимальной мощности	Резерв мощности, кВт (по 6 кВ)
По центрам питания напряжением 35 кВ и выше			
1	УП-1	60000	250
2	УП-2	60000	0
3	УП-3	60000	170
4	УП-4	40000	0
5	УП-5	20000	0
6	В/З	20000	0
7	ЦРП-6	15000	360
8	ЦРП-5	16000	450
9	ЦРП-9	25000	320
10	ЦРП-7	15000	112
11	ЦРП-1	15000	0
12	ЦРП-4	16000	0
13	ЦРП-8	25000	930
14	ЦРП-3А	25000	200
15	УП-8	36700	0
16	УП-10	23000	0

17	УП-11	32700	0
18	УП-12*	48000	0*
19	ЦРП-2	110400	0

По центрам питания напряжением 6 кВ

1	КП-1	17440	0
2	КП-3	9240	1100

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

На официальном сайте АО «АНХК» публикуется вся необходимая информация о деятельности по направлению технологического присоединения. Имеется возможность подачи заявки через сеть Интернет, а также имеется функция «Личный кабинет».

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

Отсутствует.

3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям сетевой организации.

№	Показатель	Категория присоединения потребителей услуг по передаче электрической энергии в разбивке по мощности, в динамике по годам															Всего
		до 15 кВт включительно			свыше 15 кВт и до 150 кВт включительно			свыше 150 кВт и менее 670 кВт			не менее 670 кВт			объекты по производству электрической энергии			
		2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки	0	3	300	1	0	отсутствует	1	1	100	3	4	133	0	0	100	8
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	1	100	1	0	отсутствует	0	0	100	1	1	100	0	0	100	2
3	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0
3.1	по вине сетевой организации	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0
3.2	по вине сторонних лиц	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	0	20	отсутствует	240	0	отсутствует	0	0	100	44	29	66	0	0	100	-
5	Число заключенных договоров об	0	1	100	1	0	отсутствует	0	0	100	1	1	100	0	0	100	2

	осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки																
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	1	0	отсутствует	0	0	100	0	0	100	1	0	отсутствует	0	0	100	0
7	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0
7.1	по вине сетевой организации	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0
7.2	по вине заявителя	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	120	0	отсутствует	0	0	100	0	0	100	720	0	отсутствует	0	0	100	-

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации.

Расчет платы за технологическое присоединение производился в соответствии с приказом Федеральной антимонопольной службы от 30.06.2022 г. N 490/22 «Об утверждении Методических указаний по определению размера платы за технологическое присоединение к электрическим сетям» на основании приказа службы по тарифам Иркутской области от 29.11.2022 №79-674-спр «Об утверждении стандартизированных тарифных ставок, формул платы за технологическое присоединение к электрическим сетям территориальных сетевых организаций Иркутской области на 2023 год», приказа от 13.01.2023 г. №79-2-спр «О внесении изменений в приказ службы по тарифам Иркутской области от 29 ноября 2022 года № 79-674-спр», приказа от 02.02.2023 г. №79-12-спр «О внесении изменений в приказ службы по тарифам Иркутской области от 29 ноября 2022 года № 79-674-спр», приказа от 27.02.2023 г. №79-24-спр «О внесении изменений в приказ службы по тарифам Иркутской области от 29 ноября 2022 года № 79-674-спр», приказа от 13.06.2023 г. №79-66-спр «О внесении изменений в приказ службы по тарифам Иркутской области от 29 ноября 2022 года № 79-674-спр», приказа от 19.07.2023 г. №79-146-спр «О внесении изменений в приказ службы по тарифам Иркутской области от 29 ноября 2022 года № 79-674-спр», приказа от 20.07.2023 г. №79-153-спр «О внесении изменений в приказ службы по тарифам Иркутской области от 29 ноября 2022 года № 79-674-спр», приказа от 31.07.2023 г. №79-180-спр «О внесении изменений в приказ службы по тарифам Иркутской области от 29 ноября 2022 года № 79-674-спр», приказа от 27.09.2023 г. №79-229-спр «О внесении изменений в приказ службы по тарифам Иркутской области от 29 ноября 2022 года №

79-674-спр», приказа от 29.11.2022 г. №79-666-спр «Об установлении льготных ставок за 1 мощности в отношении всей совокупности кВт запрашиваемой максимальной мероприятий по технологическому присоединению к электрическим сетям территориальных сетевых организаций на территории Иркутской области».

На официальном сайте АО «АНХК» http://www.anhk.ru в разделе «Потребителю услуг» размещен «Калькулятор расчета платы за технологическое присоединение», который позволяет автоматически рассчитывать стоимость технологического присоединения при вводе необходимых параметров.

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.

№	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		
		2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	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:	0	0	100	0	0	100	14	21	150	0	0	100	0	0	100
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100
1.2	осуществление технологического присоединения	0	0	100	0	0	100	5	5	100	0	0	100	0	0	100
1.3	коммерческий учет электрической энергии	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100

1.4	качество обслуживания	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	0	0	100	0	0	0	1	1	100	0	0	100	0	0	100
1.6	прочее (указать): - увеличение максимальной мощности; - измерение сопротивления растеканию тока (молниезащита); - техническое обслуживание электроизмерительных приборов и пр.; - испытание СИЗ.	0	0	100	0	0	100	8	15	188	0	0	100	0	0	100
2	Жалобы	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100
2.1.2	качество электрической энергии	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100
2.2	осуществление технологического присоединения	0	0	100	0	0	100	1	0	отсутствует	0	0	100	0	0	100
2.3	коммерческий учет электрической энергии	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100
2.4	качество обслуживания	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100

2.6	прочее (указать)	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100
3	Заявка на оказание услуг	0	0	100	0	0	100	5	8	160	0	0	100	0	0	100
3.1	по технологическому присоединению	0	0	100	0	0	100	5	8	160	0	0	100	0	0	100
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100
3.4	прочее (указать)	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

№	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	1	Пункт обслуживания потребителей	г. Ангарск, промышленная зона АО «АНХК», об.1401, каб.414	8-800-100-66-71 адрес эл.почты: of12@anhk.rosneft.ru	понедельник-среда 8.30 -17.15 четверг 15.00-16.00 пятница неприемный день обеденный перерыв: 12.45-	1. Консультации по вопросам: - осуществление технологического присоединения; - оказание услуг по передаче электрической энергии; - организация учета электрической энергии;	0	-	-	0

					13.30 выходной: суббота, воскресенье	-обслуживания потребителей. 2. Предоставление контактной информации сетевой организации и организаций, работающих в сфере энергетики. 3. Прием заявок: - на технологическое присоединение к электрическим сетям; - на переоформление (восстановление) документов о технологическом присоединении; 3. Выдача подготовленной документации.				

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

№ п/п	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	8-800-100-66-71 (звонок бесплатный со всех стационарных и мобильных телефонов Иркутской области)
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	0
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	0
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.	0
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0

4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, обращений, содержащих жалобу, обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в отчетном периоде, в соответствии с пунктом 4.1 Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.

№	Категория обращений	Число обращений
1	Всего обращений потребителей, в том числе:	16
1.1.	техническое обслуживание электросетевых объектов	1
1.2.	Прочее: увеличение максимальной мощности; измерение сопротивления растеканию тока (молниезащита); техническое обслуживание электроизмерительных приборов и пр.; испытание СИЗ.	15
2.	Жалоба:	0
2.1.	по технологическому присоединению	0
3.	Заявка на оказание услуг:	5
3.1.	по технологическому присоединению	5

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

АО «АНХК» оказывает следующие дополнительные услуги:

- *техническое обслуживание кабельных линий;*
- *испытание средств индивидуальной защиты;*
- *измерение сопротивления растеканию тока (молниезащита);*
- *техническое обслуживание электроизмерительных приборов и пр.*

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» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2000, N 2, ст. 161; N 19, ст. 2023; 2001, N 1, ст. 2; N 33, ст. 3427; N 53, ст. 5030; 2002, N 30, ст. 3033; N 48, ст. 4743; N 52, ст. 5132; 2003, N 19, ст. 1750; 2004, N 19, ст. 1837; N 25, ст. 2480; N 27, ст. 2711; N 35, ст. 3607; N 52, ст. 5038; 2005, N 1, ст. 25; N 19, ст. 1748; N 52, ст. 5576; 2007, N 43, ст. 5084; 2008, N 9, ст. 817; N 29, ст. 3410; N 30, ст. 3609; N 40, ст. 4501; N 52, ст. 6224; 2009, N 18, ст. 2152; N 26, ст. 3133; N 29, ст. 3623; N 30, ст. 3739; N 51, ст. 6148; N 52, ст. 6403; 2010, N 19, ст. 2287; N 27, ст. 3433; N 30, ст. 3991; N 31, ст. 4206; N 50, ст. 6609; 2011, N 45, ст. 6337; N 47, ст. 6608; 2012, N 43, ст. 5782; 2013, N 14, ст. 1654; N 19, ст. 2331; N 27, ст. 3477; N 48, ст. 6165; 2014, N 23, ст. 2930; N 26, ст. 3406; N 52, ст. 7537; 2015, N 14, ст. 2008), 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» (Ведомости Съезда народных депутатов РСФСР и Верховного Совета РСФСР, 1991, N 21, ст. 699; Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 32, ст. 1861; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 48, ст. 4561; 1996, N 51, ст. 5680; 1997, N 47, ст. 5341; 1998, N 48, ст. 5850; 1999, N 16, ст. 1937; N 28, ст. 3460; 2000, N 33, ст. 3348; 2001, N 1, ст. 2; N 7, ст. 610; N 33, ст. 3413; 2002, N 30, ст. 3033; N 50, ст. 4929; N 53, ст. 5030; 2002, N 52, ст. 5132; 2003, N 43, ст. 4108; N 52, ст. 5038; 2004, N 18, ст. 1689; N 35, ст. 3607; 2006, N 6, ст. 637; N 30, ст. 3288; N 50, ст. 5285; 2007, N 46, ст. 5554; 2008, N 9, ст. 817; N 29, ст. 3410; N 30, ст. 3616; N 52, ст. 6224; N 52, ст. 6236; 2009, N 18, ст. 2152; N 30, ст. 3739; 2011, N 23, ст. 3270; N 29, ст. 4297; N 47, ст. 6608; N 49, ст. 7024; 2012, N 26, ст. 3446; N 53, ст. 7654; 2013, N 19, ст. 2331; N 27, ст. 3443; N 27, ст. 3446; N 27, ст. 3477; N 51, ст. 6693; 2014, N 26, ст. 3406; N 30, ст. 4217; N 40, ст. 5322; N 52, ст. 7539; 2015, N 14, ст. 2008).

В соответствии с действующим законодательством РФ.

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.

№ п/п	Тема	Результат опроса
1	Полнота и доступность информации о деятельности АО «АНХК», в качестве сетевой организации, размещенной на официальном сайте АО «АНХК»	удовлетворяет
2	Качество предоставляемых услуг по передаче электрической энергии (частота и продолжительность отключений)	удовлетворяет
3	Оперативность действий сетевой организации при возникновении аварийных или чрезвычайных ситуаций	удовлетворяет
4	Удовлетворенность полученным результатом предоставления услуг по технологическому присоединению	удовлетворяет

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

На официальном сайте АО «АНХК» размещена интерактивная обратная связь (интернет-приемная).

4.9. Информация по обращениям потребителей.

№	Идентификационный номер обращения	Дата обращения	Время обращения	Форма обращения					Обращения						Обращения потребителей, содержащие жалобу							Обращения 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	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Прочее	Качество услуг по передаче электрической энергии	Качество электрической энергии	Осуществление 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
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	1065	19.01.2023	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	+	-	-	+	-
2	6072	10.03.2023	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	+	-	-	+	-
3	8488	04.04.2023	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	+	-	-	+	-
4	14272	07.06.2023	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	+	-
5	15587	22.06.2023	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	+	-
6	15906	23.06.2023	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	-	+

7	285	31.07.2023	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	+	-	-	-	+
8	537	15.11.2023	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	+	-	-	-	+
9	09/23/С МНУ	16.01.2023	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	+	-	-	-	+
10	429	02.03.2023	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-
11	б/н	15.03.2023	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	+	-
12	00344-23	05.04.2023	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	+	-
13	б/н	17.07.2023	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	+	-
14	б/н	01.08.2023	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	+	-
15	б/н	18.08.2023	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	-	-
16	1672	18.09.2023	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	+	-	-	-	-
17	4-23	18.09.2023	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	-	-
18	ИСХ-ДО-00267-23	13.03.2023																												
19	ИСХ-СШ/14-05-1364-	29.03.2023																												

	23																														
20	34/12-2085	27.06.2023																													
21	ИСХ-ВЦ-01327-23	19.07.2023																													