Открытое Акционерное Общество

Межрегиональная распределительная сетевая компания Сибири

Отчет по работе с потребителями ОАО «Тываэнерго» за 1 квартал 2012 года

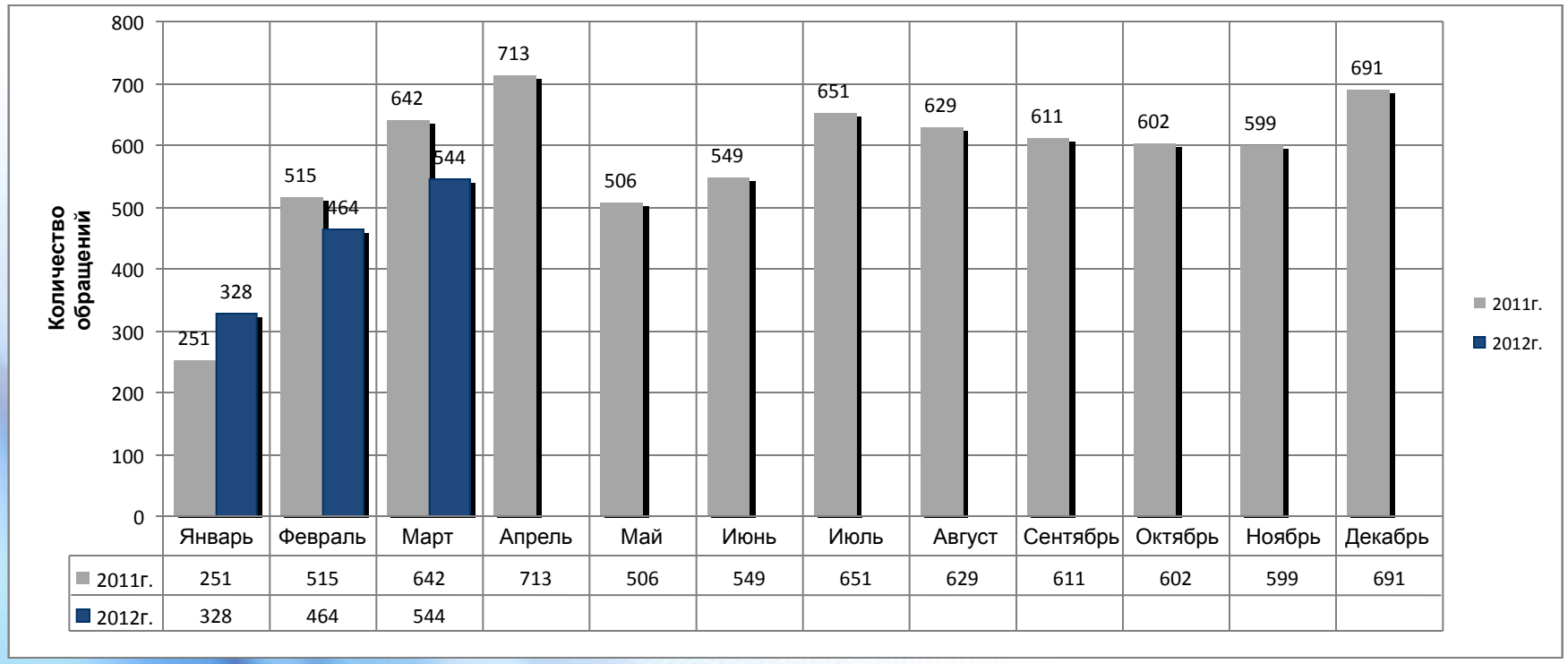
г.

Открытое Акционерное Общество

Межрегиональная распределительная сетевая компания Сибири

ДИНАМИКА ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ ПО МЕСЯЦАМ ЗА ПРЕДЫДУЩИЙ И ТЕКУЩИЙ ГОД

Месяц		Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль	Август	Сентябрь	Октябрь	Ноябрь	Декабрь	**Итог**
Количество обращений	2011	251	515	642	713	506	549	651	629	611	602	599	691	**6959**
	2012	328	464	544										**1336**



	Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль	Август	Сентябрь	Октябрь	Ноябрь	Декабрь
2011г.	251	515	642	713	506	549	651	629	611	602	599	691
2012г.	328	464	544									

Открытое Акционерное Общество

Межрегиональная распределительная сетевая компания Сибири

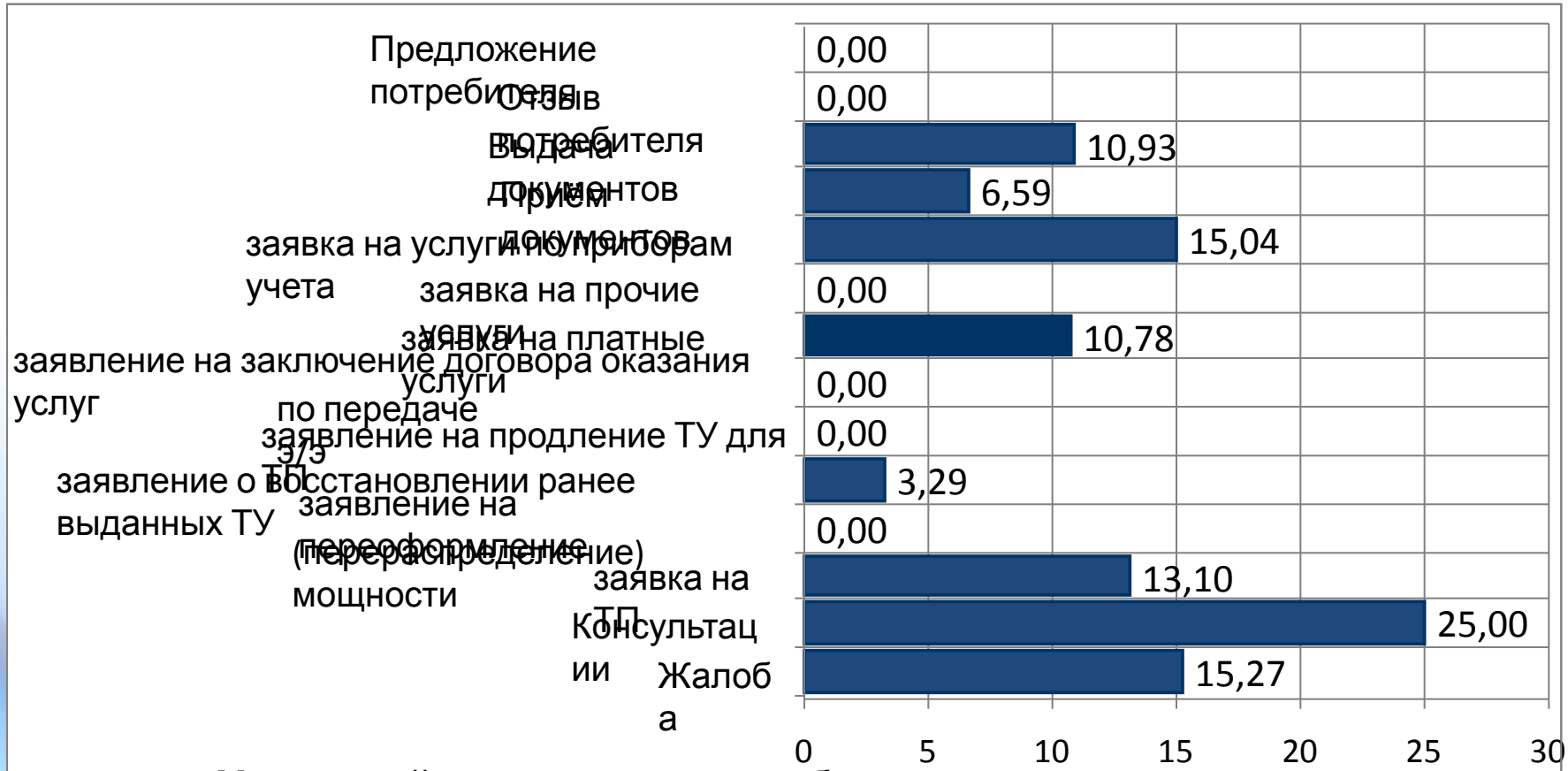
РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ ПО КАТЕГОРИЯМ ЗА 1 КВАРТАЛ 2012Г.

№п/п	Категория обращения	Количество обращений	Удельный вес в общем количестве обращений
1	Жалоба	204	15,27%
2	Консультации	334	25,00%
3	Заявка на основные услуги:	225	16,84%
3.1	заявка на ТП	175	13,10%
3.2	заявление на переоформление (перераспределение) мощности	1	0,07%
3.3	заявление о восстановлении ранее выданных ТУ	46	3,44%
3.4	заявление на продление ТУ для ТП	1	0,07%
3.5	заявление на заключение договора оказания услуг по передаче э/э	2	0,15%
4	Заявка на дополнительные услуги:	345	25,82%
4.1	заявка на платные услуги	144	10,78%
4.2	заявка на прочие услуги	0	0,00%
4.3	заявка на услуги по приборам учета	201	15,04%
5	Приём документов	88	6,59%
6	Выдача документов	146	10,93%

Открытое Акционерное Общество

Межрегиональная распределительная сетевая компания Сибири

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ ПО КАТЕГОРИЯМ ЗА 1 КВАРТАЛ 2012Г.



Удельный вес категории в общем количестве обращений, %

Открытое Акционерное Общество

Межрегиональная распределительная сетевая компания Сибири

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ПО КАНАЛУ ПОСТУПЛЕНИЯ ЗА 1 КВАРТАЛ 2012Г.

№п/п	Канал поступления обращения	Количество обращений шт.	Удельный вес в общем количестве обращений %
1	**Очные обращения**	**728**	**54,49%**
2	**Заочные обращения:**	**608**	**45,51%**
2.1	Канцелярия	0	**0,00%**

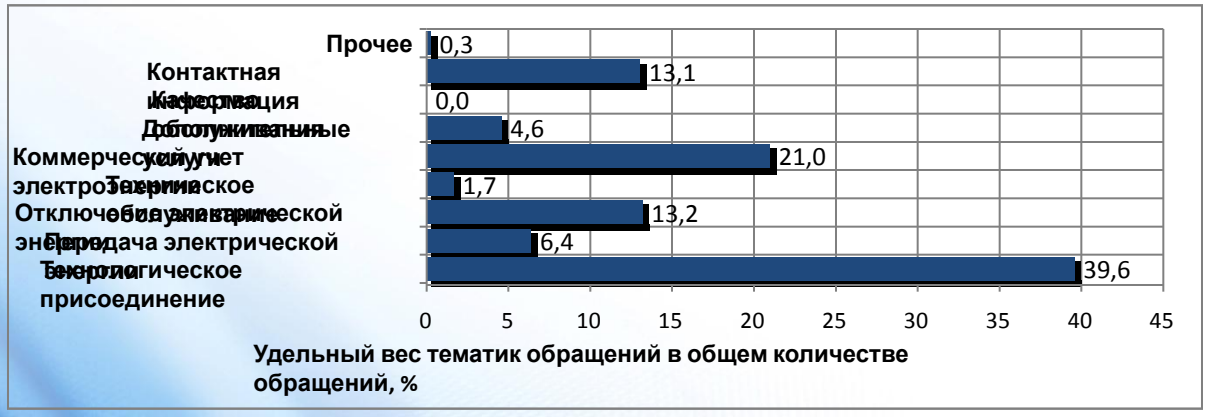
Удельный вес канала коммцникации в общем количестве обращений, %

Открытое Акционерное Общество

Межрегиональная распределительная сетевая компания Сибири

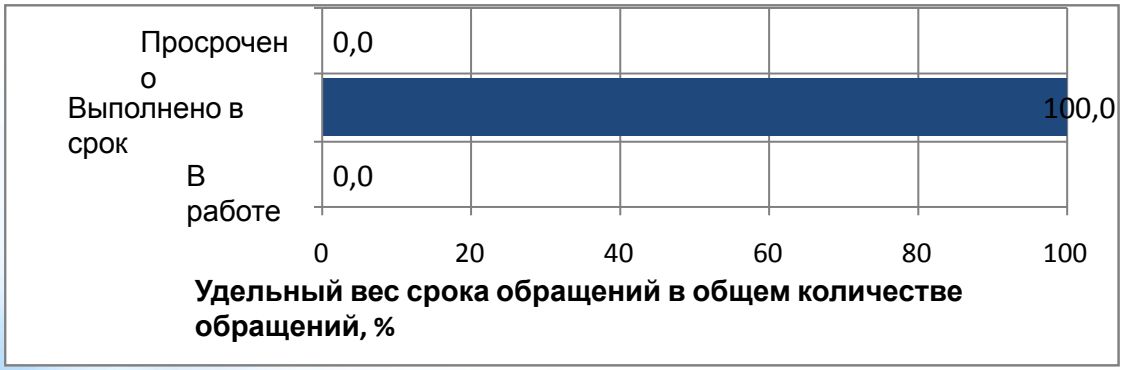
РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ ПО ТЕМАТИКАМ ЗА 1 КВАРТАЛ 2012Г.

№п/п	Тематика обращений	Количество обращений	Удельный вес в общем количестве обращений %
1	Технологическое присоединение	529	39,60%
2	Передача электрической энергии	86	6,44%
3	Отключение электрической энергии	176	13,17%
4	Техническое обслуживание электросетевых объектов	23	1,72%
5	Коммерческий учет электроэнергии	281	21,03%
6	Дополнительные услуги	62	4,64%
7	Качество обслуживания	0	0,00%
8	Контактная информация	175	13,10%
	Итог	1336	100%



РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ ПО СРОКАМ ИСПОЛНЕНИЯ ЗА 1 КВАРТАЛ 2012Г.

№ п/п	Выполнено в срок	Количество обращений, шт.	Удельный вес в общем количестве обращений, %
1	В работе	0	0,0
2	Выполнено в срок	1336	100
3	Просрочено	0	0
	ИТОГО	**1336**	**100**

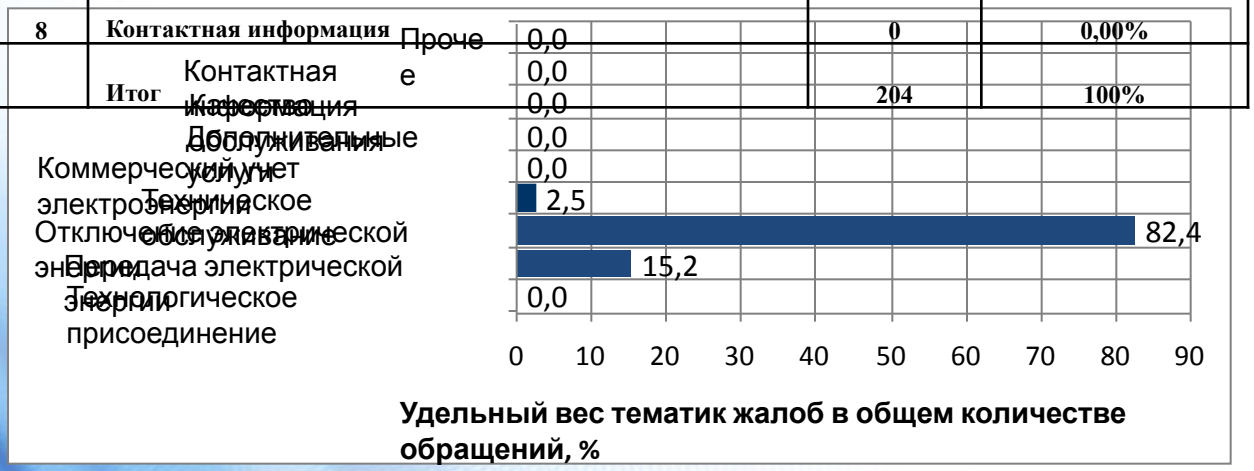


Открытое Акционерное Общество

Межрегиональная распределительная сетевая компания Сибири

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ПОСТУПИВШИХ ЖАЛОБ ПО ТЕМАТИКАМ ЗА 1 КВАРТАЛ 2012Г.

№п/п	Тематика жалоб	Количество обращений	Удельный вес в общем количестве обращений %
1	Технологическое присоединение	0	0,00%
2	Передача электрической энергии	31	15,20%
3	Отключение электрической энергии	168	82,35%
4	Техническое обслуживание электросетевых объектов	5	2,45%
5	Коммерческий учет электроэнергии	0	0,00%
6	Дополнительные услуги	0	0,00%
7	Качество обслуживания	0	0,00%
8	Контактная информация	0	0,00%
	Итог	204	100%

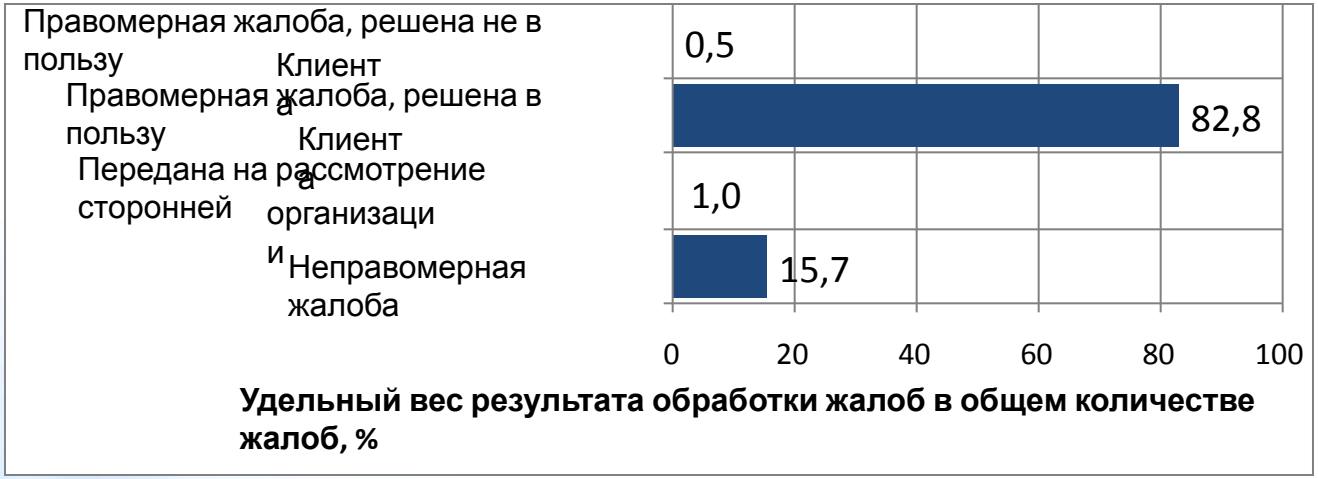


Открытое Акционерное Общество

Межрегиональная распределительная сетевая компания Сибири

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ПОСТУПИВШИХ ЖАЛОБ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ОБРАБОТКИ ЗА 1 КВАРТАЛ 2012Г.

№ п/п	Результат обработки жалоб	Количество жалоб, шт.	Удельный вес в общем количестве жалоб, %
1	Неправомерная жалоба	32	15,69
2	Передана на рассмотрение сторонней организации	2	0,98
3	Правомерная жалоба, решена в пользу Клиента	169	82,84
4	Правомерная жалоба, решена не в пользу Клиента	1	0,49
	ИТОГО	204	100



ХАРАКТЕРИСТИКА ЖАЛОБ ПО ВОПРОСАМ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ПРИСОЕДИНЕНИЯ ЗА 1 КВАРТАЛ 2012Г.

Открытое Акционерное Общество Межрегиональная распределительная сетевая компания Сибири

№п/п	Характеристика жалоб на ТП	Кол-во обращений	Удельный вес в общем количестве обращений %
1	**Всего на этапе рассмотрения заявки**	**0**	**0%**
1.1	срок рассмотрения заявки на ТП	0	**0%**
1.2	запрос у заявителя не предусмотренных НПА документов к заявке на ТП	0	**0%**
2	**Всего на этапе заключения договора ТП и подготовки ТУ**	**0**	**0%**
2.1	срок подготовки и направления проекта договора и ТУ	0	**0%**
2.2	отказ от заключения договора	0	**0%**
2.3	срок рассмотрения мотивированного отказа заявителя	0	**0%**
2.4	условия договора, из них	0	**0%**
2.4.1	размер платы за ТП	0	**0%**
2.4.2	сроки исполнения обязательств РСК	0	**0%**
2.4.3	распределение обязательств по ТУ между РСК и заявителем	0	**0%**
2.4.4	на прочие условия договора	0	**0%**
3	**Всего на этапе исполнения договора ТП**	**0**	**0%**
3.1	срок исполнения мероприятий РСК по договору	0	**0%**
3.2	документы по ТП (акт о ТП и акт РБПиЭО)	0	**0%**
3.3	возврат денежных средств	0	**0%**
	Итог	**0**	**100%**

ХАРАКТЕРИСТИКА ЖАЛОБ ПО ВОПРОСАМ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ПРИСОЕДИНЕНИЯ ЗА 1 КВАРТАЛ 2012Г.

Удельный вес тематик жалоб на ТП в общем количестве жалоб на ТП, %