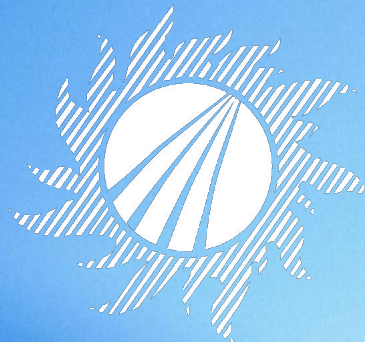


Открытое
Акционерное
Общество



Межрегиональная
распределительная сетевая
компания Сибири

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

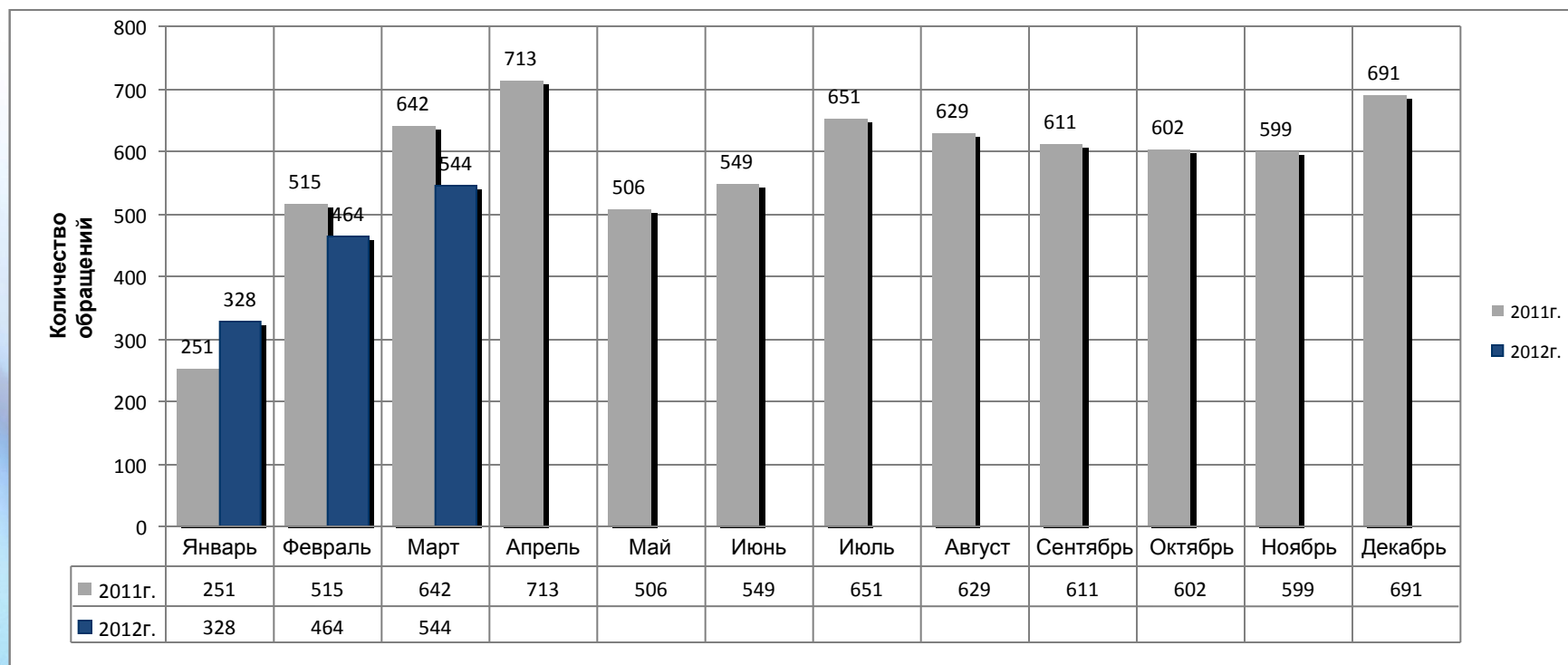
**ДИНАМИКА ПОСТУПИВШИХ
ОБРАЩЕНИЙ ПО МЕСЯЦАМ ЗА
ПРЕДЫДУЩИЙ И ТЕКУЩИЙ ГОД**

Открытое
Акционерное
Общество



Межрегиональная
распределительная сетевая
компания Сибири

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



**РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ПОСТУПИВШИХ
ОБРАЩЕНИЙ ПО КАТЕГОРИЯМ ЗА
1 КВАРТАЛ 2012Г.**

Открытое
Акционерное
Общество



Межрегиональная
распределительная сетевая
компания Сибири

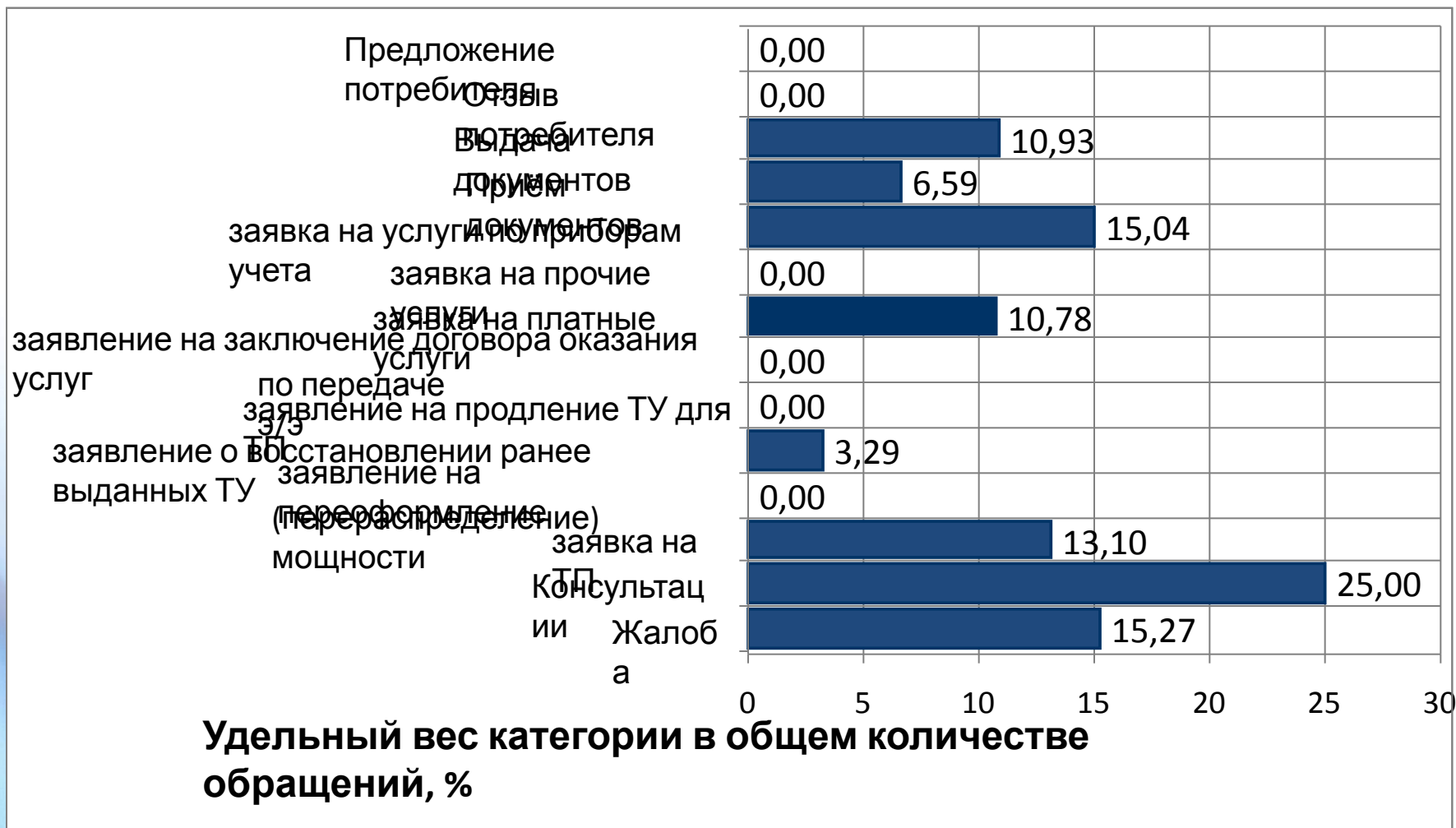
№п/п	Категория обращения	Количество обращений	Удельный вес в общем количестве обращений
1	Жалоба	204	15,27%
2	Консультации	334	25,00%
3	Заявка на основные услуги:	225	16,84%
3.1	заявка на ТП	175	13,10%
3.2	заявление на переоформление (перераспределение) мощности	1	0,07%
3.3	заявление о восстановлении 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%

**РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ПОСТУПИВШИХ
ОБРАЩЕНИЙ ПО КАТЕГОРИЯМ ЗА
1 КВАРТАЛ 2012Г.**

Открытое
Акционерное
Общество



Межрегиональная
распределительная сетевая
компания Сибири



**РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ПО
КАНАЛУ ПОСТУПЛЕНИЯ ЗА 1
КВАРТАЛ 2012Г.**

Открытое
Акционерное
Общество



Межрегиональная
распределительная сетевая
компания Сибири

№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%



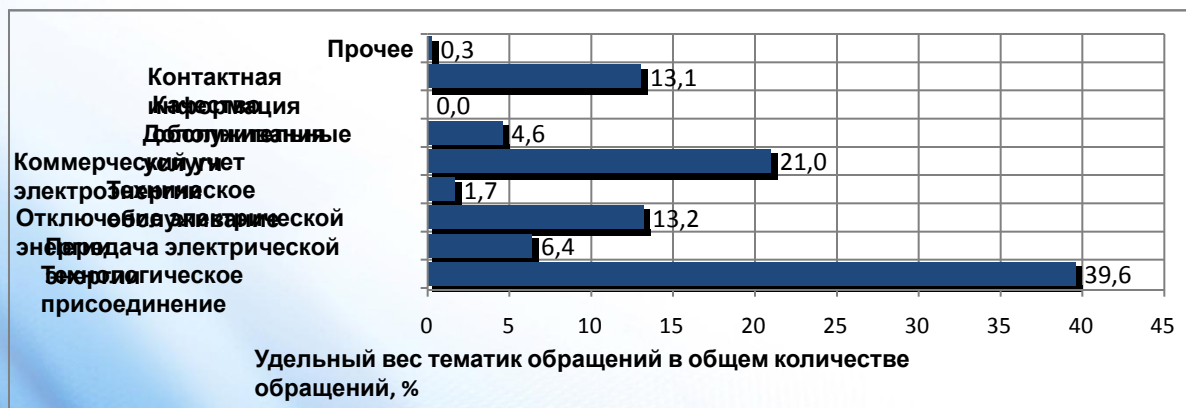
**РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ПОСТУПИВШИХ
ОБРАЩЕНИЙ ПО ТЕМАТИКАМ ЗА 1
КВАРТАЛ 2012Г.**

Открытое
Акционерное
Общество



Межрегиональная
распределительная сетевая
компания Сибири

№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%
	Итого	1336	100%



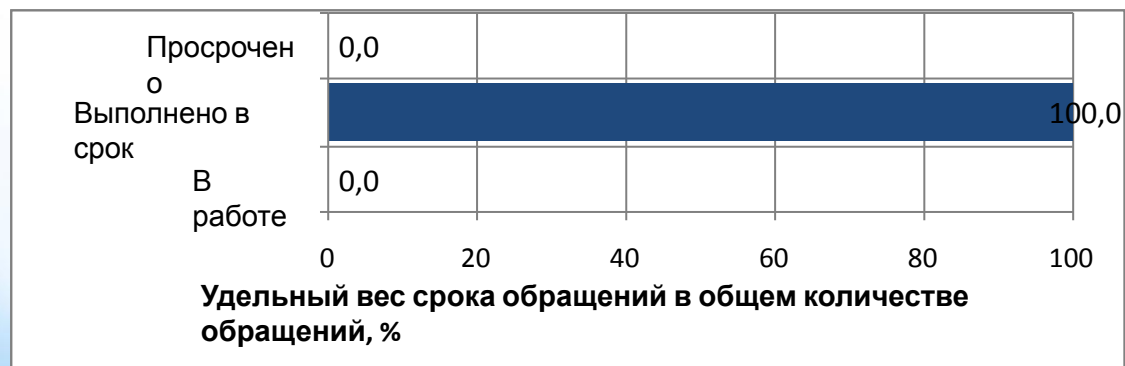
**РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ПОСТУПИВШИХ
ОБРАЩЕНИЙ ПО СРОКАМ
ИСПОЛНЕНИЯ ЗА 1 КВАРТАЛ
2012Г.**

Открытое
Акционерное
Общество



Межрегиональная
распределительная сетевая
компания Сибири

№ 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



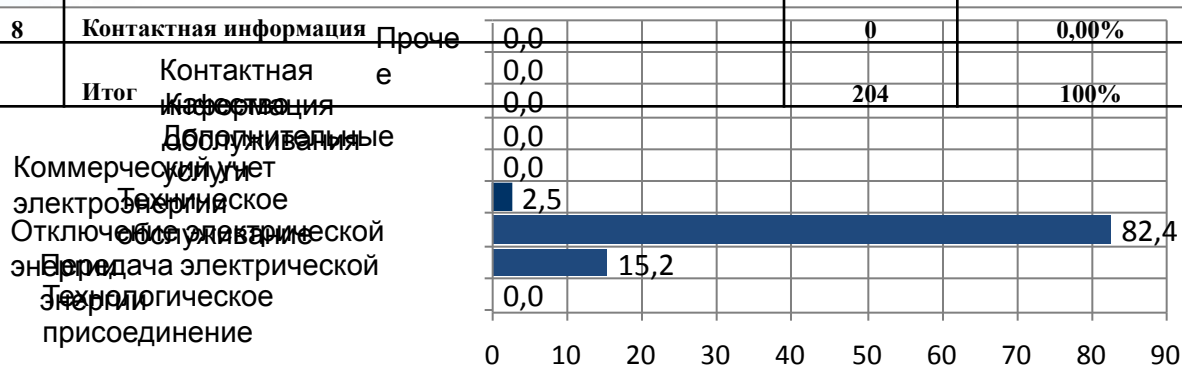
**РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ПОСТУПИВШИХ
ЖАЛОБ ПО ТЕМАТИКАМ ЗА 1
КВАРТАЛ 2012Г.**

Открытое
Акционерное
Общество



Межрегиональная
распределительная сетевая
компания Сибири

№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 Проче	0	0,00%
Итого	Контактная информация качество обслуживания Дополнительные услуги Коммерческий учет электроэнергии Техническое обслуживание электросетевых объектов Передача электрической энергии Технологическое присоединение	204	100%



Удельный вес тематик жалоб в общем количестве обращений, %

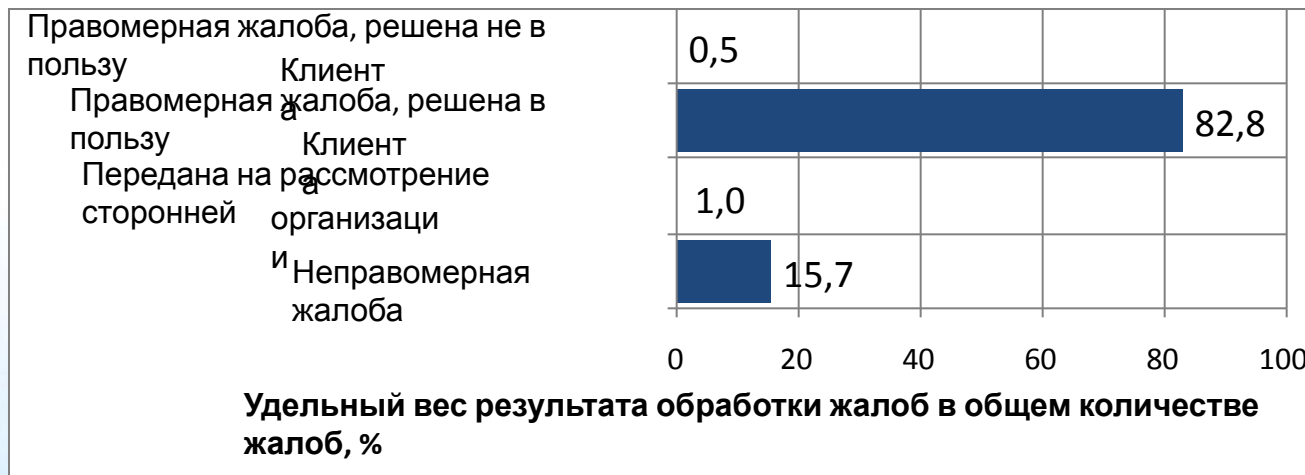
**РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ПОСТУПИВШИХ
ЖАЛОБ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ
ОБРАБОТКИ ЗА 1 КВАРТАЛ 2012Г.**

Открытое
Акционерное
Общество



Межрегиональная
распределительная сетевая
компания Сибири

№ 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 РВПиЭО)	0	0%
3.3	возврат денежных средств	0	0%
	Итого	0	100%



Проче	0,				
Всего на этапе исполнения договора	0,				
Всего на этапе заключения договора	0,				
ТП и подготовки ТУ	0,				
Всего на этапе рассмотрения заявки	0,				
	0	0	0	1	1

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