**Приложение №7**

**к Единым стандартам качества**

**обслуживания сетевыми**

**организациями потребителей услуг**

**сетевых организаций**

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг**

**АО «ТГЭС» за 2015 год**

1. **Общая информация о качестве обслуживания потребителей услуг**

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | на 01.01.2016 | на 01.01.2015 |  |  |  |  |
| Кол-во потребителей |  60 986  |  173 549  |  |  |  |  |
| **По типу**  |   |   |  |  |  |  |
| Юридические лица, в т.ч. ОДПУ |  11 996  |  9 746  |  |  |  |  |
| Физические лица |  48 990  |  163 803  |  |  |  |  |
| **По уровню напряжения** |   |   |  |  |  |  |
| ВН |  8  |  8  |  |  |  |  |
| СН1 |   |   |  |  |  |  |
| СН2 |  3 324  |  2 854  |  |  |  |  |
| НН |  57 654  |  170 687  |  |  |  |  |
| **по категории надежности** |   |   |  |  |  |  |
| 1 |  4  |  4  |  |  |  |  |
| 2 |  4 686  |  3 354  |  |  |  |  |
| 3 |  56 296  |  170 191  |  |  |  |  |
| * 1. Количество точек поставки всего и точек поставки, оборудованных

приборами учета электрической энергии, с разбивкой: физические лица, юридические лица, вводные устройства (вводно-распределительноеустройство, 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. |  |  |
|   |  на 01.01.2016  |  на 01.01.2015  |
|   | Всего | Оборудо-ванные ПУ | АСКУЭ | Всего | Оборудо-ванные ПУ | АСКУЭ |
| Кол-во точек поставки |   |   |   |   |   |   |
| Юридические лица | 8430 | 8166 | 1289 | 7913 | 7630 | 1108 |
| Физические лица | 48990 | 46881 | 3351 | 163803 | 153372 | 1302 |
| МКД с ОДПУ | 3566 | 3566 | 3398 | 1833 | 1833 | 1104 |

**1.3**. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации

|  |  |
| --- | --- |
| **2014 год** | **2015 год** |
| **наименование** | **Ед.изм.** | **Кол-во** | **наименование** | **Ед.изм.** | **Кол-во** |
| ВЛ-0,4 кВ | км | 674,86 | ВЛ-0,4 кВ | км | 692,06 |
| ВЛ-6/10 кВ | км | 73,08 | ВЛ-6/10 кВ | км | 72,82 |
| КЛ-0,4 кВ | км | 748,25 | КЛ-0,4 кВ | км | 773,84 |
| КЛ-6/10 кВ | км | 1055,08 | КЛ-6/10 кВ | км | 1056,38 |
| ТП/РП | шт | 943 | ТП/РП | шт | 1018 |
|  |  |  |  |  |  |

**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, заполняется в произвольной форме и выражается в процентах по отношению к нормативному сроку службы объектов.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Объекты электросетевого хозяйства** | **2014** | **2015** | **Динамика изменения показателя** |
| Кабельные линии, воздушные линии | 53,8 | 40,35 | 75,0 |
| ТП, РП | 42,75 | 40,07 | 93,73 |

**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

**Таблица 1**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N | Показатель | Значение показателя, годы |
| 2014 | 2015 | Динамика изменения показателя, % |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 |

|  |
| --- |
| Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии |

 | 1,06407 | 1,7826 | 167,527 |
| 1,1 | ВН (110 кВ и выше) | - | - | - |
| 1,2 | СН1 (35-60 кВ) | - | - | - |
| 1,3 | СН2 (1-20 кВ) | 1,00557 | 1,72002 | 171,049 |
| 1,4 | НН (до 1 кВ) | 0,0585 | 0,06262 | 107,043 |
| 2 |

|  |
| --- |
| Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии |

 | 0,93033 | 1,274 | 136,941 |
| 2,1 | ВН (110 кВ и выше) | - | - | - |
| 2,2 | СН1 (35-60 кВ) | - | - | - |
| 2,3 | СН2 (1-20 кВ) | 0,92769 | 1,2381 | 133,461 |
| 2,4 | НН (до 1 кВ) | 0,0263 | 0,0359 | 136,502 |
| 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) | 1,65 | 1,6253 | 98,503 |
| 3,1 | ВН (110 кВ и выше) | - | - | - |
| 3,2 | СН1 (35-60 кВ) | - | - | - |
| 3,3 | СН2 (1-20 кВ) | 1,5888 | 1,5682 | 98,703 |
| 3,4 | НН (до 1 кВ) | 0,0612 | 0,0571 | 93,301 |
| 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) | 1,13 | 1,104 | 97,699 |
| 4,1 | ВН (110 кВ и выше) | - | - | - |
| 4,2 | СН1 (35-60 кВ) | - | - | - |
| 4,3 | СН2 (1-20 кВ) | 1,1013 | 1,0729 | 97,421 |
| 4,4 | НН (до 1 кВ) | 0,0287 | 0,0311 | 108,362 |
| 5 | Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки | 31 | 26 | 83,871 |
| 5,1 | В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки | 2 | 1 | 50,000 |

**2.2.** Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в отчетном периоде.

 **Таблица 2**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N | Структурная единица сетевой организации | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии,  | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии,  | 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), | 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),  | 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 | CH2 | НН | ВН | СН1 | СН2 | НН | ВН | CH1 | 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 | АО "ТГЭС" | - | - | 1,72002 | 0,06262 | - | - | 1,2381 | 0,0359 | - | - | 1,5682 | 0,0571 | - | - | 1,0729 | 0,0311 | 1,7826 | См. табл. 2.1 |
| n | Всего по сетевой организации | - | - | 1,72002 | 0,06262 | - | - | 1,2381 | 0,0359 | - | - | 1,5682 | 0,0571 | - | - | 1,0729 | 0,0311 | 1,7826 | См. табл. 2.1 |

**Планируемые мероприятия, направленные на повышение качества оказания услуг по передаче электроэнергии**

**Таблица 2.1.**

|  |  |
| --- | --- |
| № п/п | **В рамках капитального ремонта** |
| Наименование работ | Един. измер. | План на 2016 год |
|
| 1 | Ремонт распределительных пунктов | РП | 26 |
| 2 | Ремонт трансформаторных подстанций | ТП | 135 |
| 3 | Монтаж соединительных и концевых муфт 0,4-6-10 кВ | МУФТА | 595 |
| 4 | Замена поврежденного кабеля 0,4-6-10 кВ | П/М | 2617,00 |
| 5 | Замена деревянных опор железобетонными | ОПОРА | 29 |
| 6 | Замена деревянных опор с жб приставкой | ОПОРА | 14,00 |
| 7 | Установка сложных железобетонных опор | ОПОРА | 11,00 |
| 8 | Замена провода на СИП | М | 13411,00 |
| 9 | Замена наружных вводов от опоры до здания | ВВОД | 331,00 |
| 10 | Ремонт макс. токовой защиты с выдержкой времени прямого действия типа РТВ на перем.токе | К-Т | 141,00 |
| 11 | Ремонт устройств АВР | К-Т | 20,00 |
| 12 | Ремонт трансформаторовнапряжения | ШТ. | 48,00 |
| 13 | Ремонт автоматов А-31 | ШТ. | 121,00 |
| 14 | Ремонт автоматов АВМ | ШТ. | 67,00 |
| 15 | Капитальный ремонт системы телемеханики | РП | 3,00 |
| 16 | Замена трехфазных электросчетчиков | СЧЕТ. | 373,00 |

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

**Таблица №9**

|  |
| --- |
| **В рамках капитального ремонта.** |
| Наименование работ. | Ед. измер. | Выполнено за год. |
| Ремонт распределительных пунктов. | Шт. | 27 |
| Ремонт трансформаторных подстанций. | Шт. | 110 |
| Монтаж соединительных и концевых муфт 0,4-6-10 кВ. | Шт. | 520 |
| Замена поврежденного кабеля 0,4-6-10 кВ. | П/м. | 3309,5 |
| Замена деревянных опор железобетонными. | Шт. | 67 |
| Замена дерев. опор дерев. с ж.б. приставками. | Шт. | 23 |
| Установка сложных ж.б. опор. | Шт. | 14 |
| Замена провода на СИП. | М. | 13306 |
| Замена нар. вводов от опоры до здания. | Шт. | 352 |
| Замена трехфазных счетчиков. | Шт. | 307 |
| **В рамках инвестиционной программы.** |
| Электроснабжение жилой застройки в Скуратовском микрорайоне г. Тулы (пять многоквартирных домов в районе ул. Новоселов Центрального района) | М./Шт. | 5179/2 |
| Вынос ЛЭП с территории Перинатального центра | М. | 1258 |
| Электроснабжение мемориального комплекса "Защитники неба отечества" | М./Шт. | 327/1 |
| Электроснабжение объектов Тульского Кремля | М./Шт. | 8777/2 |
| Прокладка кабелей 10 кВ сечением 3\*240 мм2 от центров питания до РП (ТП), имеющих один питающий кабель | М. | 7758 |
| Вынос ЛЭП с территории строительства домов для многодетных семей в Северной части Зареченского района г. Тулы | М. | 8197 |

**2.4.** Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся качества оказания услуг по передаче электрической энергии – отсутствует.

**3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению**

**3.1.** Информация о наличии объема свободной для технологического присоединения трансформаторной мощности по подстанциям и распределительным пунктам напряжением ниже 35 кВ с дифференциацией по уровням напряжения на 01.01.2016 года:

Всего: 163,9 МВА , в т.ч.

 на напряжение 6 кВ - 112,0 МВА

 на напряжение 10 кВ - 51,9 МВА

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

Организован процесс взаимодействия сетевой организации с заявителями через Личный кабинет на официальном сайте АО «ТГЭС» в сети «Интернет» по вопросам технологического присоединения, предоставления дополнительных документов к ранее поданным заявкам, а также информирование заявителей о ходе рассмотрения заявки на технологическое присоединение

Проведение опроса заявителей о повышении качества обслуживания клиентов, создание максимально комфортных условий и предоставление полного сервиса обслуживания.

**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 **(Таблица 3).**

**3.5.** Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации (не заполняется в случае наличия на официальном сайте сетевой организации в сети Интернет интерактивного инструмента, который позволяет автоматически рассчитывать стоимость технологического присоединения при вводе параметров, предусмотренных настоящим пунктом). **(Таблица 4)**

Комитет Тульской области по тарифам ежегодно для расчета платы за технологическое присоединение к территориальным распределительным сетям утверждает:

- стандартизированные тарифные ставки;

- ставки за единицу максимальной мощности (руб./кВт);

- формулу платы за технологическое присоединение.

На 2015 год Постановлением Комитета Тульской области по тарифам от 29.12.2014 №50/1 были утверждены стандартизированные тарифные ставки и ставки за единицу максимальной мощности (руб./кВт)

**Таблица 3**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N | 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 |
| N-1 | N (текущий год) | *Динамика изменения показателя, %* | N-1 | N (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (текущий год) | 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 | 711 | 537 | *-24,5%* | 186 | 87 | *-53,2%* | 54 | 25 | *53,7%* | 8 | 4 | *-50%* | - | - | - | 653 |
| 2 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 711 | 553 | *-22,2%* | 186 | 91 | *-51,1%* | 54 | 27 | *-50%* | 8 | 4 | *-50%* | - | - | - | 675 |
| 3 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирующих организаий и (или) решениями суда, штуки, в том числе: | - | - | *-* | - | - | *-* | - | - | *-* | - | - | *-* | - | - | - | - |
| 3.1 | по вине сетевой организации | - | - | *-* | - | - | *-* | - | - | *-* | - | - | *-* | - | - | - | - |
| 3.2 | по вине сторонних лиц | - | - | *-* | - | - | *-* | - | - | *-* | - | - | *-* | - | - | - | - |
| 4 | Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 15 | 13 | *-13,3%* | 15 | 14 | *-6,7%* | 30 | 26 | *-13,3%* | 45 | 43 | *-4,4%* | - | - | - | - |
| 5 | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 640 | 521 | *-18,6%* | 133 | 78 | *-41,4%* | 41 | 23 | *-43,9%* | 7 | 4 | *-42,9%* | - | - | - | 626 |
| 6 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 421 | 525 | *24,7%* | 73 | 76 | *4,1%* | 32 | 22 | *-28,1%* | 3 | 1 | *-66,7%* | - | - | - | 624 |
| 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: | - | - | *-* | - | - | *-* | - | - | *-* | - | - | *-* | - | - | - | - |
| 7.1 | по вине сетевой организации | - | - | *-* | - | - | *-* | - | - | *-* | - | - | *-* | - | - | - | - |
| 7.2 | по вине заявителя | - | - | *-* | - | - | *-* | - | - | *-* | - | - | *-* | - | - | - | - |
| 8 | Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 167 | 120 | *-28,1%* | 167 | 120 | *-28,1%* | 400 | 300 | *-25%* | 912 | 905 | *-0,8%* | - | - | - | - |

**Таблица 4(1)**

**Стандартизированные тарифные ставки для применения при расчете платы**

 **за технологическое присоединение к электрическим сетям**

 **АО «Тульские городские электрические сети»**

**на период с 1 января 2015 по 30 сентября 2015 года¹**

руб./км, без НДС, в ценах 2001 года

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Мощность энергопринимающих устройств заявителя, кВт | 15**\*** | 150 | 250 | 670 |
| Категория надежности | I-II | III | I-II | III | I-II | III | I-II | III |
| Расстояние до границ земельного участка заявителя, м | Необходимость строительства подстанции | Тип линии |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 500 - сельская местность/ 300 - городская местность | Да**²** | КЛ-0,4кВ (6-10кВ) | 285 354,63 (326 892,71) | 285 354,63 (326 892,71) | 285 354,63 (326 892,71)  | 285 354,63 (326 892,71)  | 982 857,36 (331 956,51) | 982 857,36 (331 956,51) | 4 901 992,29 (375 554,86) | 4 901 992,29 (375 554,86) |
| ВЛ-0,4кВ (6-10кВ) | 191 793,61 (309 996,53) | 191 793,61 (309 996,53) | 191 793,61 (309 996,53)  | 191 793,61 (309 996,53)  | 653 865,48 (318 981,39) | 653 865,48 (318 981,39) | 2 257 492,80 (318 981,39) | 2 257 492,80 (318 981,39) |
| Нет | КЛ-0,4кВ (6-10кВ) | 285 354,63 (326 892,71) | 285 354,63 (326 892,71) | 285 354,63 (326 892,71)  | 285 354,63 (326 892,71)  | 982 857,36 (331 956,51) | 982 857,36 (331 956,51) | 4 901 992,29 (375 554,86) | 4 901 992,29 (375 554,86) |
| ВЛ-0,4кВ (6-10кВ) | 191 793,61 (309 996,53) | 191 793,61 (309 996,53) | 191 793,61 (309 996,53)  | 191 793,61 (309 996,53)  | 653 865,48 (318 981,39) | 653 865,48 (318 981,39) | 2 257 492,80 (318 981,39) | 2 257 492,80 (318 981,39) |
| 750 | Да**²** | КЛ-0,4кВ (6-10кВ) | 285 354,63 (326 892,71) | 285 354,63 (326 892,71) | 285 354,63 (326 892,71)  | 285 354,63 (326 892,71)  | 982 857,36 (331 956,51) | 982 857,36 (331 956,51) | 4 901 992,29 (375 554,86) | 4 901 992,29 (375 554,86) |
| ВЛ-0,4кВ (6-10кВ) | 191 793,61 (309 996,53) | 191 793,61 (309 996,53) | 191 793,61 (309 996,53)  | 191 793,61 (309 996,53)  | 653 865,48 (318 981,39) | 653 865,48 (318 981,39) | 2 257 492,80 (318 981,39) | 2 257 492,80 (318 981,39) |
| Нет | КЛ-0,4кВ (6-10кВ) | 285 354,63 (326 892,71) | 285 354,63 (326 892,71) | 285 354,63 (326 892,71)  | 285 354,63 (326 892,71)  | 982 857,36 (331 956,51) | 982 857,36 (331 956,51) | 4 901 992,29 (375 554,86) | 4 901 992,29 (375 554,86) |
| ВЛ-0,4кВ (6-10кВ) | 191 793,61 (309 996,53) | 191 793,61 (309 996,53) | 191 793,61 (309 996,53)  | 191 793,61 (309 996,53)  | 653 865,48 (318 981,39) | 653 865,48 (318 981,39) | 2 257 492,80 (318 981,39) | 2 257 492,80 (318 981,39) |
| 1000 | Да**²** | КЛ-0,4кВ (6-10кВ) | 285 354,63 (326 892,71) | 285 354,63 (326 892,71) | 285 354,63 (326 892,71)  | 285 354,63 (326 892,71)  | 982 857,36 (331 956,51) | 982 857,36 (331 956,51) | 4 901 992,29 (375 554,86) | 4 901 992,29 (375 554,86) |
| ВЛ-0,4кВ (6-10кВ) | 191 793,61 (309 996,53) | 191 793,61 (309 996,53) | 191 793,61 (309 996,53)  | 191 793,61 (309 996,53)  | 653 865,48 (318 981,39) | 653 865,48 (318 981,39) | 2 257 492,80 (318 981,39) | 2 257 492,80 (318 981,39) |
| Нет | КЛ-0,4кВ (6-10кВ) | 285 354,63 (326 892,71) | 285 354,63 (326 892,71) | 285 354,63 (326 892,71)  | 285 354,63 (326 892,71)  | 982 857,36 (331 956,51) | 982 857,36 (331 956,51) | 4 901 992,29 (375 554,86) | 4 901 992,29 (375 554,86) |
| ВЛ-0,4кВ (6-10кВ) | 191 793,61 (309 996,53) | 191 793,61 (309 996,53) | 191 793,61 (309 996,53)  | 191 793,61 (309 996,53)  | 653 865,48 (318 981,39) | 653 865,48 (318 981,39) | 2 257 492,80 (318 981,39) | 2 257 492,80 (318 981,39) |
| 1250 | Да**²** | КЛ-0,4кВ (6-10кВ) | 285 354,63 (326 892,71) | 285 354,63 (326 892,71) | 285 354,63 (326 892,71)  | 285 354,63 (326 892,71)  | 982 857,36 (331 956,51) | 982 857,36 (331 956,51) | 4 901 992,29 (375 554,86) | 4 901 992,29 (375 554,86) |
| ВЛ-0,4кВ (6-10кВ) | 191 793,61 (309 996,53) | 191 793,61 (309 996,53) | 191 793,61 (309 996,53)  | 191 793,61 (309 996,53)  | 653 865,48 (318 981,39) | 653 865,48 (318 981,39) | 2 257 492,80 (318 981,39) | 2 257 492,80 (318 981,39) |
| Нет | КЛ-0,4кВ (6-10кВ) | 285 354,63 (326 892,71) | 285 354,63 (326 892,71) | 285 354,63 (326 892,71)  | 285 354,63 (326 892,71)  | 982 857,36 (331 956,51) | 982 857,36 (331 956,51) | 4 901 992,29 (375 554,86) | 4 901 992,29 (375 554,86) |
| ВЛ-0,4кВ (6-10кВ) | 191 793,61 (309 996,53) | 191 793,61 (309 996,53) | 191 793,61 (309 996,53)  | 191 793,61 (309 996,53)  | 653 865,48 (318 981,39) | 653 865,48 (318 981,39) | 2 257 492,80 (318 981,39) | 2 257 492,80 (318 981,39) |

Примечание:

Плата за технологическое присоединение энергопринимающих устройств максимальной мощностью, не превышающей 15 кВт включительно (с учетом ранее присоединенных в данной точке присоединения энергопринимающих устройств), устанавливается исходя из стоимости мероприятий по технологическому присоединению в размере 550 рублей (с НДС) при присоединении заявителя, владеющего объектами, отнесенными к третьей категории надежности (по одному источнику электроснабжения) при условии, что расстояние от границ участка заявителя до объектов электросетевого хозяйства на уровне напряжения до 20 кВт включительно необходимого заявителю класса напряжения сетевой организации, в которую подана заявка, составляет не более 300 метров в городах и поселках городского типа и не более 500 метров в сельской местности.

В отношении садоводческих, огороднических, дачных некоммерческих объединений и иных некоммерческих объединений (гаражно-строительных, гаражных кооперативов) размер платы за технологическое присоединение энергопринимающих устройств составляет 550 рублей (с НДС), умноженных на количество членов этих объединений, при условии присоединения каждым членом такого объединения не более 15 кВт по третьей категории надежности (по одному источнику электроснабжения) с учетом ранее присоединенных в данной точке присоединения энергопринимающих устройств при присоединении к электрическим сетям сетевой организации на уровне напряжения до 20 кВт включительно и нахождения энергопринимающих устройств указанных объединений на расстоянии не более 300 метров в городах и поселках городского типа и не более 500 метров в сельской местности до существующих объектов электросетевого хозяйства сетевых организаций.

В отношении граждан, объединивших свои гаражи и хозяйственные постройки (погреба, сараи), размер платы за технологическое присоединение энергопринимающих устройств составляет 550 рублей (с НДС) при условии присоединения каждым собственником этих построек не более 15 кВт по третьей категории надежности (по одному источнику электроснабжения) с учетом ранее присоединенных в данной точке присоединения энергопринимающих устройств при присоединении к электрическим сетям сетевой организации на уровне напряжения до 20 кВ включительно и нахождения энергопринимающих устройств указанных объединенных построек на расстоянии не более 300 метров в городах и поселках городского типа и не более 500 метров в сельской местности до существующих объектов электросетевого хозяйства сетевых организаций.

Размер платы за технологическое присоединение энергопринимающих устройств религиозных организаций составляет 550 рублей (с НДС) при условии присоединения не более 15 кВт по третьей категории надежности (по одному источнику электроснабжения) с учетом ранее присоединенных в данной точке присоединения энергопринимающих устройств при присоединении к электрическим сетям сетевой организации на уровне напряжения до 20 кВ включительно и нахождения энергопринимающих устройств таких организаций на расстоянии не более 300 метров в городах и поселках городского типа и не более 500 метров в сельской местности до существующих объектов электросетевого хозяйства сетевых организаций.

В границах муниципальных районов, городских округов и на внутригородских территориях городов федерального значения одно и то же лицо может осуществить технологическое присоединение энергопринимающих устройств, принадлежащих ему на праве собственности или на ином законном основании, соответствующих критериям, указанным выше, с платой за технологическое присоединение в размере, не превышающем 550 рублей (с НДС), не более одного раза в течение 3 лет.

Для льготных категорий заявителей, указанных в пункте 18 Методических указаний по определению размера платы за технологическое присоединение к электрическим сетям (приказ ФСТ России от 11 сентября 2012 года №209-э/1 «Об утверждении методических указаний по определению размера платы за технологическое присоединение к электрическим сетям»), плата за технологическое присоединение составляет 550 рублей с НДС на одного заявителя, а для объединений граждан – 550 рублей с НДС, умноженных на количество членов этих объединений.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**\*** «До 15 кВт включительно» – для заявителей, не относящихся к "льготной" категории До 15 кВт включительно.

**¹** С 1 октября 2015 года размер включаемых в состав платы за технологическое присоединение энергопринимающих устройств максимальной мощностью не более чем 150 кВт инвестиционной составляющей на покрытие расходов на строительство объектов электросетевого хозяйства - от существующих объектов электросетевого хозяйства до присоединяемых энергопринимающих устройств и (или) объектов электроэнергетики не может составлять более чем 50 процентов от величины ставок, указанных в таблице.

**²** Стандартизированная тарифная ставка в диапазоне максимальной мощности j (Cст4j, Cем4j) на покрытие расходов сетевой организации на строительство подстанций (руб./кВт, без НДС).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **с 01.01.2015 по 30.09.2015** **(с 01.10.2015 по 31.12.2015)** | **с 01.01.2015 года по 31.12.2015** |
| **Строительство****комплектных трансформаторных подстанций (КТП), распределительных трансформаторных подстанций (РТП) с уровнем напряжения** **до 35 кВ** | **До 15 кВт включительно** | **От 15 кВт до 150 кВт включительно** | **От 150 кВт до 670 кВт включительно** | **От 670 кВт до 2700 кВт включительно** | **От 2700 кВт до 5800 кВт включительно** | **От 5800 кВт до 8900 кВт** |
| Стандартизированная тарифная ставка (в ценах 2001 года) | 1 504,74(752,37) | 1 504,74(752,37) | 1 293,36 | 1 008,68 | 987,30 | 927,99 |
| Ставка за единицу максимальной мощности (в ценах 2015 года) | 9 103,66(4551,83) | 9 103,66(4551,83) | 7 824,81 | 6 102,51 | 5 973,18 | 5 614,35 |

 Формула расчёта платы за технологическое присоединение к электрическим сетям предприятий Тульской области:

 а) Если отсутствует необходимость реализации мероприятий «последней мили»;

 Cст1j \* Ni = Плi (без последней мили) (руб.)

б) Если предусматривается мероприятие «последней мили» по прокладке воздушных и (или) кабельных линий;

 Cст1j \* Ni + (Сст2ij\*LВЛi) \* Zизм.стВЛ + (Сст3ij\*LКЛi) \* Zизм.стКЛ = Плi (вл(кл)) (руб.)

в) если предусматриваются мероприятия «последней мили» по строительству подстанций

 Cст1j \* Ni + (Сст2ij\*LВЛi) \* Zизм.стВЛ + (Сст3ij\*LКЛi) \* Zизм.стКЛ + (Сст4ij \* Ni) \* Zизм.стПР = Плi (вл(кл)+тп) (руб.)

 где: i – уровень напряжения;

j – диапазон присоединяемой максимальной мощности;

Ni – объем присоединяемой максимальной мощности;

LВЛ(КЛ)i – протяжённость ВЛ(КЛ) на i-том уровне напряжения.

Zизм.стВЛ**³** - индекс изменения сметной стоимости по строительно-монтажным работам по воздушной линии для Тульской области, на квартал, предшествующий кварталу, в котором утверждается плата за технологическое присоединение.

Zизм.стКЛ**³** - индекс изменения сметной стоимости по строительно-монтажным работам по кабельной линии для Тульской области, на квартал, предшествующий кварталу, в котором утверждается плата за технологическое присоединение.

Zизм.стПР**³** - индекс изменения сметной стоимости по строительно-монтажным работам по прочим объектам для Тульской области, на квартал, предшествующий кварталу, в котором утверждается плата за технологическое присоединение.

**³** Индексы к ФЭР-2001/ТЕР-2001 по объектам строительства

|  |  |
| --- | --- |
| **Объект строительства** |  **Тульская область** |
| **4 квартал 2014 года** | **1 квартал 2015 года** | **2 квартал 2015 года** | **3 квартал 2015 года** |
| КЛ | 4,47 | 4,49 | 4,49 | 4,65 |
| ВЛ | 3,96 | 3,91 | 3,91 | 3,84 |
| КТП, РТП | 6,03 | 6,06 | 6,06 | 6,27 |

*Стандартизированная тарифная ставка* и *ставка за единицу максимальной мощности* на покрытие расходов на технологическое присоединение по следующим мероприятиям: подготовка и выдача ТУ Заявителю, проверка выполнения Заявителем ТУ, участие в осмотре (обследовании) присоединяемых устройств, и осуществлении фактического присоединения объектов Заявителя (руб./кВт, без НДС).

|  |  |
| --- | --- |
| **Диапазон****мощности** | **С1** |
| До 15 кВт включительно  | 1776,83 |
| От 15 кВт до 150 кВт включительно  | 298,74 |
| От 150 кВт до 670 кВт включительно  | 53,33 |
| Свыше 670 кВт  | 14,77 |

**Таблица 4(2)**

**Ставки за единицу максимальной мощности для применения при расчете платы**

 **за технологическое присоединение к электрическим сетям**

 **АО «Тульские городские электрические сети»**

**на период с 1 января 2015 по 30 сентября 2015 года¹**

руб./кВт, без НДС, в ценах 2015 года

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Мощность энергопринимающих устройств заявителя, кВт | 15**\*** | 150 | 250 | 670 |
| Категория надежности | I-II | III | I-II | III | I-II | III | I-II | III |
| Расстояние до границ земельного участка заявителя, м | Необходимость строительства подстанции | Тип линии |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 500 - сельская местность/ 300 - городская местность | Да**²** | КЛ-0,4кВ (6-10кВ) | 13 324,57 (12 460,23) | 13 324,57 (12 460,23) | 4 472,26 (6 508,42) | 4 472,26 (6 508,42) | 13 412,46 (1 798,17) | 13 412,46 (1 798,17) | 11 879,91 (2 169,30) | 11 879,91 (2 169,30) |
| ВЛ-0,4кВ (6-10кВ) | 7 998,35 (10 552,99) | 7 998,35 (10 552,99) | 5 178,39 (2 116,58) | 5 178,39 (2 116,58) | 12 653,88 (1 834,67) | 12 653,88 (1 834,67) | 43 687,95 (1 834,67) | 43 687,95 (1 834,67) |
| Нет | КЛ-0,4кВ (6-10кВ) | 13 324,57 (12 460,23) | 13 324,57 (12 460,23) | 4 472,26 (6 508,42) | 4 472,26 (6 508,42) | 13 412,46 (1 798,17) | 13 412,46 (1 798,17) | 11 879,91 (2 169,30) | 11 879,91 (2 169,30) |
| ВЛ-0,4кВ (6-10кВ) | 7 998,35 (10 552,99) | 7 998,35 (10 552,99) | 5 178,39 (2 116,58) | 5 178,39 (2 116,58) | 12 653,88 (1 834,67) | 12 653,88 (1 834,67) | 43 687,95 (1 834,67) | 43 687,95 (1 834,67) |
| 750 | Да**²** | КЛ-0,4кВ (6-10кВ) | 13 324,57 (12 460,23) | 13 324,57 (12 460,23) | 4 472,26 (6 508,42) | 4 472,26 (6 508,42) | 13 412,46 (1 798,17) | 13 412,46 (1 798,17) | 11 879,91 (2 169,30) | 11 879,91 (2 169,30) |
| ВЛ-0,4кВ (6-10кВ) | 7 998,35 (10 552,99) | 7 998,35 (10 552,99) | 5 178,39 (2 116,58) | 5 178,39 (2 116,58) | 12 653,88 (1 834,67) | 12 653,88 (1 834,67) | 43 687,95 (1 834,67) | 43 687,95 (1 834,67) |
| Нет | КЛ-0,4кВ (6-10кВ) | 13 324,57 (12 460,23) | 13 324,57 (12 460,23) | 4 472,26 (6 508,42) | 4 472,26 (6 508,42) | 13 412,46 (1 798,17) | 13 412,46 (1 798,17) | 11 879,91 (2 169,30) | 11 879,91 (2 169,30) |
| ВЛ-0,4кВ (6-10кВ) | 7 998,35 (10 552,99) | 7 998,35 (10 552,99) | 5 178,39 (2 116,58) | 5 178,39 (2 116,58) | 12 653,88 (1 834,67) | 12 653,88 (1 834,67) | 43 687,95 (1 834,67) | 43 687,95 (1 834,67) |
| 1000 | Да**²** | КЛ-0,4кВ (6-10кВ) | 13 324,57 (12 460,23) | 13 324,57 (12 460,23) | 4 472,26 (6 508,42) | 4 472,26 (6 508,42) | 13 412,46 (1 798,17) | 13 412,46 (1 798,17) | 11 879,91 (2 169,30) | 11 879,91 (2 169,30) |
| ВЛ-0,4кВ (6-10кВ) | 7 998,35 (10 552,99) | 7 998,35 (10 552,99) | 5 178,39 (2 116,58) | 5 178,39 (2 116,58) | 12 653,88 (1 834,67) | 12 653,88 (1 834,67) | 43 687,95 (1 834,67) | 43 687,95 (1 834,67) |
| Нет | КЛ-0,4кВ (6-10кВ) | 13 324,57 (12 460,23) | 13 324,57 (12 460,23) | 4 472,26 (6 508,42) | 4 472,26 (6 508,42) | 13 412,46 (1 798,17) | 13 412,46 (1 798,17) | 11 879,91 (2 169,30) | 11 879,91 (2 169,30) |
| ВЛ-0,4кВ (6-10кВ) | 7 998,35 (10 552,99) | 7 998,35 (10 552,99) | 5 178,39 (2 116,58) | 5 178,39 (2 116,58) | 12 653,88 (1 834,67) | 12 653,88 (1 834,67) | 43 687,95 (1 834,67) | 43 687,95 (1 834,67) |
| 1250 | Да**²** | КЛ-0,4кВ (6-10кВ) | 13 324,57 (12 460,23) | 13 324,57 (12 460,23) | 4 472,26 (6 508,42) | 4 472,26 (6 508,42) | 13 412,46 (1 798,17) | 13 412,46 (1 798,17) | 11 879,91 (2 169,30) | 11 879,91 (2 169,30) |
| ВЛ-0,4кВ (6-10кВ) | 7 998,35 (10 552,99) | 7 998,35 (10 552,99) | 5 178,39 (2 116,58) | 5 178,39 (2 116,58) | 12 653,88 (1 834,67) | 12 653,88 (1 834,67) | 43 687,95 (1 834,67) | 43 687,95 (1 834,67) |
| Нет | КЛ-0,4кВ (6-10кВ) | 13 324,57 (12 460,23) | 13 324,57 (12 460,23) | 4 472,26 (6 508,42) | 4 472,26 (6 508,42) | 13 412,46 (1 798,17) | 13 412,46 (1 798,17) | 11 879,91 (2 169,30) | 11 879,91 (2 169,30) |
| ВЛ-0,4кВ (6-10кВ) | 7 998,35 (10 552,99) | 7 998,35 (10 552,99) | 5 178,39 (2 116,58) | 5 178,39 (2 116,58) | 12 653,88 (1 834,67) | 12 653,88 (1 834,67) | 43 687,95 (1 834,67) | 43 687,95 (1 834,67) |

 Формула расчёта платы за технологическое присоединение к электрическим сетям предприятий Тульской области:

 а) Если отсутствует необходимость реализации мероприятий «последней мили»;

 Cем1j \* Ni = Плi (без последней мили) (руб.)

б) Если предусматривается мероприятие «последней мили» по прокладке воздушных и (или) кабельных линий;

 Cем1j \* Ni + Сем2ij\* Ni + Сст3ij\* Ni = Плi (вл(кл)) (руб.)

в) если предусматриваются мероприятия «последней мили» по строительству подстанций

 Cем1j \* Ni + Сем2ij\* Ni + Сем3ij\* Ni + Сем4ij \* Ni = Плi (вл(кл)+тп) (руб.)

 где: i – уровень напряжения;

j – диапазон присоединяемой максимальной мощности;

Ni – объем присоединяемой максимальной мощности.

**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.

**Таблица № 5**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 |
|  |  | N-12014г. | 2015г.(текущий год) | Динамика изменения показателя, % | N-12014г. | 2015 г.(текущий год) | Динамика изменения показателя, % | N-12014г. | 2015 г.(текущий год) | Динамика изменения показателя, % | N-12014г. | 2015 г.(текущий год) | Динамика изменения показателя, % | N-12014 г. | 2015 г.(текущий год) | 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: |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии |  | 178 |  |  | 2 |  |  |  |  |  | 1 |  |  | 1 |  |
| 1.2 | осуществление технологического присоединения |  | 2867 |  |  | 369 |  |  | 37 |  |  | 10 |  |  | 19 |  |
| 1.3 | коммерческий учет электрической энергии |  | 522 |  |  | 779 |  |  | 25 |  |  |  |  |  | 35 |  |
| 1.4 | качество обслуживания |  | 4 |  |  | 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.5 | техническое обслуживание электросетевых объектов |  | 23 |  |  | 9 |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |
| 1.6 | прочее (указать) |  | 7842 |  |  | 5480 |  |  | 283 |  |  | 1293 |  |  | 2188 |  |
| 2 | Жалобы |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе: |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.1.1 | качество услуг по передаче электрической энергии |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.1.2 | качество электрической энергии |  | 54 |  |  | 5 |  |  | 3 |  |  |  |  |  | 4 |  |
| 2.2 | осуществление технологического присоединения |  | 11 |  |  |  |  |  | 4 |  |  | 1 |  |  |  |  |
| 2.3 | коммерческий учет электрической энергии |  | 22 |  |  |  |  |  | 12 |  |  | 16 |  |  |  |  |
| 2.4 | качество обслуживания |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.5 | техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.6 | прочее (указать) |  | 21 |  |  |  |  |  | 14 |  |  | 5 |  |  | 3 |  |
| 3 | Заявка на оказание услуг |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.1 | по технологическому присоединению |  | 1413 |  |  | 2 |  |  | 70 |  |  | 48 |  |  | 9 |  |
| 3.2 | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.3 | организация коммерческого учета электрической энергии |  | 2810 |  |  | 468 |  |  | 46 |  |  | 4 |  |  | 695 |  |
| 3.4 | прочее (указать) |  | 1162 |  |  | 4 |  |  | 22 |  |  | 13 |  |  | 353 |  |

**4.2.** Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей

**Таблица № 6**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | ЦОП | ЦОП | г. Тула, ул. Демидовская плотина, д.10 | 8-800-200-95-1824-93-1424-93-74 info@tulges.rutulges@mail.ru | Пн.-Пт.8:00-17:00Сб. – Вс. - выходной | Очное, заочное обслуживание по вопросам передачи электроэнергии, технологическому присоединению и иных вопросов, связанных с деятельностью сетевой организации | 16932 | 10 мин | 3 мин | нет |

**4.3.**  Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи

**Таблица №7**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N | Наименование | Единица измерения |  |
| 1 | Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:Номер телефона по вопросам энергоснабжения:Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов: | номер телефона | 24-93-7424-93-148-800-200-95-1824-93-50 |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов. | единицы | 115560 |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | единицы | 115160 |
| 2.2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню | единицы | - |
| 3 | Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | 0,5 |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | 3 |

**4.4.** Категория обращений в 2015году, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений - это по прочим вопросам; обращений, содержащих жалобу – это качество электрической энергии; обращений, содержащих заявку на оказание услуг – это по организации коммерческого учета электроэнергии

**4.5.** К дополнительным услугам, оказываемым потребителю, помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций, относятся:

- техническое обслуживание электротехнического оборудования, принадлежащего юридическим и физическим лицам;

- проведение разовых работ производственно-технического назначения.

**4.6.** Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения.

В центре обслуживания потребителей АО «ТГЭС» организовано обслуживание социально уязвимых групп населения вне очереди. Вход в помещение оборудован пандусом. Специалисты ЦОП всегда готовы оказать помощь в заполнении заявлений на оказание услуг.

**4.7.** Темы и результаты опросов потребителей, проводимых сетевой организацией для выявления мнений потребителей о качестве обслуживания, в рамках исполнения Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций.

Оценка качества обслуживания осуществляется по 5-бальной шкале, где 1 – минимальная оценка, 5 – максимальная оценка.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Темы | Средний балл |
| 1. | Качество обслуживания (вежливость сотрудников, отсутствие очередей к консультантам) | 5 |
| 2. | Наличие обратной связи с клиентом (качество и доступность предоставляемой информации об оказываемых услугах, уведомление о готовности договора) | 5 |
| 3. | Достаточное количество каналов связи для предоставления информации о предоставленных услугах | 5 |
| 4. | Соблюдение сроков осуществления технологического присоединения | 4 |
| 5. | Соблюдение сроков подготовки проекта договора технологического присоединения и технических условий | 5 |
| 6. | Степень удовлетворенности в решении вопроса | 4 |

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

При очном обслуживании в Центре обслуживания потребителей сокращено общее время ожидания в очереди, при этом время работы офиса увеличено, а порядок приема и рассмотрения обращений усовершенствован. Для удобства посетителей увеличено количество сотрудников Центра обслуживания, которые принимают обращения.

**4.9.** Информация по обращениям потребителей **Таблица № 8** в приложении Exсel