

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
АО «Распределительная сетевая компания» за 2019 год
(наименование сетевой организации)**

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Количество потребителей услуг – 52474.

в том числе: потребителей физических лиц – 49510, прочих (юридических лиц, индивидуальных предпринимателей) – 2964.

Потребителей 1 категории надежности - 13, 2 категории – 85.

По сравнению с 2018 г. количество потребителей увеличилось на 1,19%.

1.2. Количество точек поставки всего – 55746, в том числе оборудованных приборами учета – 55687, из них с дистанционным доступом – 853.

Количество точек поставки физических лиц – 49510, в том числе оборудованных приборами учета – 49510; прочих потребителей – 6236, в том числе оборудованных приборами учета – 6177.

Точек поставки по уровням напряжения:

ВН – 47 точек;

СН2 – 1372 точки;

НН – 54286 точек.

По сравнению с 2018 г. количество точек поставки увеличилось на 1,3%.

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства:

Наименование объекта	Кол-во, км/штг.	Динамика по отношению к 2018г. %
Воздушные линии, всего:	1159,38	100,02
в том числе: ВН -110 кВ	2,64	100,0
СН2 -6-10 кВ	103,57	100,00
НН - 0,4 кВ	1053,17	100,02
Кабельные линии, всего:	862,14	100,20
в том числе: ВН -110 кВ	-	-
СН2 -6-10 кВ	265,01	100,52
НН - 0,4 кВ	597,13	100,06
Трансформаторные подстанции 6-10 кВ	254	101,16
Распределительные пункты 6-10 кВ	8	100,0
Трансформаторные подстанции 110 кВ	2	100,0

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства:

Наименование объекта	Уровень физического износа, %	Динамика по отношению к 2018г. %
Воздушные линии, всего:	55,94	111,6
в том числе: ВН	100,0	100,0
СН2	58,04	115,5
НН	58,88	110,9
Кабельные линии, всего:	41,12	98,8
в том числе: ВН	-	-
СН2	39,23	97,7
НН	53,72	106,2
Трансформаторные подстанции 6-10 кВ	45,73	97,7
Трансформаторные подстанции 110 кВ	29,50	57,6

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		
		2018 год	2019 год	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIDI}) ¹	0,4591	0,4253	92,6
1.1	ВН (110 кВ и выше)			
1.2	СН1 (35-60 кВ)			
1.3	СН2 (1-20 кВ)	0,4591	0,4253	92,6
1.4	НН (до 1 кВ)			
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIFI}) ¹	0,4237	0,3685	87,0
2.1	ВН (110 кВ и выше)			
2.2	СН1 (35-60 кВ)			
2.3	СН2 (1-20 кВ)	0,4237	0,3685	87,0
2.4	НН (до 1 кВ)			
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) ($\Pi_{SAIDI, план}$) ²	1,1908	1,0591	88,9
3.1	ВН (110 кВ и выше)			
3.2	СН1 (35-60 кВ)			
3.3	СН2 (1-20 кВ)	0,7871	0,6334	80,5
3.4	НН (до 1 кВ)	0,4037	0,4254	105,3
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) ($\Pi_{SAIFI, план}$) ²	0,4556	0,3224	70,8

4.1	ВН (110 кВ и выше)			
4.2	СН1 (35-60 кВ)			
4.3	СН2 (1-20 кВ)	0,1640	0,2013	122,7
4.4	НН (до 1 кВ)	0,2916	0,1210	41,5
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда ³ , 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. ³ .	0	0	

Примечание:

1 - значения показателей определяются в соответствии с Методическими указаниями по расчету уровня надежности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью и территориальных сетевых организаций, утвержденными приказом Минэнерго России от 14.10.2013 № 718 (зарегистрирован Минюстом России 31.12.2013, регистрационный № 30988). При этом в расчетах следует учесть, что:

N_i - количество потребителей услуг, в том числе потребителей электрической энергии, обслуживаемых энергосбытовыми организациями (гарантирующими поставщиками), энергопринимающие устройства которых непосредственно присоединены к объектам электросетевого хозяйства сетевой организации на уровне напряжения, по которому производится расчет показателя, в отношении которых произошло i -ое прекращение передачи электрической энергии, в рамках технологического нарушения, шт.;

N_t - максимальное за расчетный период регулирования число потребителей услуг, в том числе потребителей электрической энергии, обслуживаемых энергосбытовыми организациями (гарантирующими поставщиками), энергопринимающие устройства которых непосредственно присоединены к объектам электросетевого хозяйства сетевой организации на уровне напряжения, по которому производится расчет показателя, шт.

2 – значения показателей определяются в соответствии с примечанием 1 к пункту 2.1. При этом, продолжительность планового прекращения передачи электрической энергии в отношении потребителей услуг определяется интервалом времени от момента начала плановых работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации, сопровождаемых полным (частичным) ограничением режима потребления электрической энергии потребителей услуг, до момента окончания плановых работ на объектах электросетевого хозяйства данной электросетевой организации, но не превышающим интервал времени до момента восстановления режима потребления электрической энергии потребителям услуг.

3 – если по одному случаю нарушения качества электрической энергии имеется и акт контролирующей организации и решение суда учитывается только решение суда.

4 – увеличение показателя средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (P_{SAIDI}) и средней частоты прекращений передачи электрической энергии (P_{SAIFI}) в связи с отключениями в сетях вышестоящей сетевой организации и стихией (ураганом ветром)

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 ¹	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, Π_{SAIDI}^2				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, Π_{SAIFI}^2				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), $\Pi_{SAIDI, план}^2$				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), $\Pi_{SAIFI, план}^2$				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	АО «Распределительная сетевая компания»			0,4253				0,3685				0,6334	0,4254			0,2013	0,1210	0	0
	Всего по сетевой организации			0,4253				0,3685				0,6334	0,4254			0,2013	0,1210	0	0

Примечание:

1 –указываются наименования обособленных подразделений сетевой организации, в том числе производственных отделений или предприятий электрических сетей.

2 –значения показателей определяются в соответствии с пунктом 2.1, при этом в расчетах следует использовать количество потребителей услуг, энергопринимающие устройства которых расположены на территории эксплуатационной ответственности данного обособленного подразделения.

2.3. Для повышения качества оказания услуг по передаче электроэнергии в 2019 г. в рамках реализации утвержденной инвестиционной программы проведена реконструкция сетей ВЛ 0,4 кВ – 1,28 км, КЛ 0,4 кВ – 0,72 км, КЛ 6-10 кВ – 2,22 км. Увеличена мощность трансформаторных подстанций за счет замены трансформаторов на 2,18 МВА, строительства новых ТП общей мощностью 2,47 МВА. Построены линии электропередачи ВЛИ 0,4кВ – 0,18 км, КЛ 6-10 кВ – 1,38 км.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Величина резервируемой мощности на конец 2019 года составила по ВН – 4,95 МВт, СН2 – 3,79 МВт. Наличие свободной для технологического присоединения потребителей мощности по центрам питания 35 кВ и выше 25,9 МВт, по центрам питания ниже 35 кВ – 3,74 прогнозное увеличение мощности на 2020 год – СН2 -2,7 МВА.

3.2. Для совершенствования деятельности по технологическому присоединению в 2019 г. построены линии электропередачи КЛ 0,4 кВ -0,7 км, КЛ 6-10 кВ – 1,26 км, построены новые трансформаторные подстанции суммарной мощностью 1,4 МВА.

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

8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям ⁵ , дней	28	28	100	44	95,7	153	92,7	331	-	0	0	0	0
---	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----	----	-----	----	------	-----	------	-----	---	---	---	---	---

Примечание:

1 - Если рассмотрение заявки для заключения договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям проводилось в течение нескольких отчетных периодов, в том числе по причине необходимости получения дополнительных сведений для обеспечения соответствия ее требованиям нормативных правовых актов, такие заявки учитываются один раз в том отчетном периоде, в котором заявителю направлен проект договора.

2 – Под нарушением сроков в таблице 2.1 понимается несоблюдение сроков, установленных Правилами технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов по производству электрической энергии, а также объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих сетевым организациям и иным лицам, к электрическим сетям, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2004 г. № 861 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 52 (ч. 2), ст. 5525; 2007, № 14, ст. 1687; № 31, ст. 4100; 2009, № 9, ст. 1103; № 8, ст. 979; № 17, ст. 2088; № 25, ст. 3073; № 41, ст. 4771; 2010, № 12, ст. 1333; № 24, ст. 2607; № 25, ст. 3175; № 40, ст. 5086; 2011, № 10, ст. 1406; 2012, № 4, ст. 504; № 23, ст. 3008; № 41, ст. 5636; № 49, ст. 6858; № 52, ст. 7525; 2013, № 30 (часть II), ст. 4119; № 31, ст. 4226; № 31, ст. 4236; № 32, ст. 4309; № 33, ст. 4392; № 35, ст. 4523; № 42, ст. 5373; № 44, ст. 5765; № 47, ст. 6105; № 48, ст. 6255; № 50, ст. 6598; 2014, № 7, ст. 689; № 9, ст. 913; № 11, ст. 1156; № 25, ст. 3311; № 32, ст. 4513; № 32, ст. 4521).

3 - При расчете средней продолжительности учитываются заявки, проект договора по которым направлен заявителю в соответствующем периоде регулирования (N или N-1). Длительность подготовки и направления проекта договора заявителю определяется с даты получения сетевой организацией заявки на технологическое присоединение или с даты получения недостающих сведений и (или) документов к заявке до даты направления проекта договора заявителю.

4- В строке 7 указываются договоры об осуществлении технологического присоединения, исполненные в соответствующем периоде регулирования (N или N-1), по которым имеется подписанный сторонами акт о технологическом присоединении и по которым произошло нарушение установленных сроков технологического присоединения. При этом не учитываются договоры об осуществлении технологического присоединения, сроки по которым нарушены в связи с неисполнением в срок обязательств по договору заявителями, тогда как сетевой организацией мероприятия по техническим условиям исполнены в срок и направлено соответствующее уведомление заявителю.

5 - При расчете средней продолжительности учитываются договоры об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, исполненные в соответствующем периоде регулирования (N или N-1). Продолжительность определяется с даты заключения договора до даты исполнения договора (подписания акта технологического присоединения) (в календарных днях). В случае, если заявителями не исполнены в срок обязательства по договору, а сетевой организацией мероприятия, предусмотренные техническими условиями, исполнены в установленный срок, датой исполнения обязательств по договору считается дата исполнения сетевой организацией мероприятий в соответствии с техническими условиями и направления заявителю соответствующего уведомления.

3.4. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации (тыс. руб. с НДС)

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	Необходимость строительства подстанции	Тип линии								
500 – сельская местность/ 300 – городская местность	Да	КЛ 0,4 кВ	4,4/8,6	4,4/8,6	4,4/53,7	4,4/53,7	1790,8/ 978,0	897,6/ 499,2	2893,1/ 2646,7	1448,7/ 1350,6
		КЛ 6-10 кВ	4,4/8,6	4,4/8,6	4,4/53,7	4,4/53,7	2287,8/ 1510,8	1146,1/ 765,6	3406,3/ 4118,0	1705,3/ 2086,3
		ВЛИ 0,4 кВ	4,4/8,6	4,4/8,6	4,4/53,7	4,4/53,7	1177,6/ 1106,4	591,0/ 563,4	2279,9/ 2990,8	1142,1/ 1522,7
		ВЛ 6-10 кВ	4,4/8,6	4,4/8,6	4,4/53,7	4,4/53,7	1785,4/ 978,0	894,9/ 499,2	2887,7/ 2646,7	1446,0/ 1350,6
	Нет	КЛ 0,4 кВ	4,4/8,6	4,4/8,6	4,4/53,7	4,4/53,7	1150,0/ 337,2	577,2/ 178,8	1150,0/ 903,6	577,2/ 479,1
		КЛ 6-10 кВ	4,4/8,6	4,4/8,6	4,4/53,7	4,4/53,7	1663,2/ 886,2	833,8/ 453,3	1663,2/ 2374,9	833,8/ 1214,8
		ВЛИ 0,4 кВ	4,4/8,6	4,4/8,6	4,4/53,7	4,4/53,7	536,8/ 465,6	270,6/ 243,0	536,8/ 1247,7	270,6/ 651,2
		ВЛ 6-10 кВ	4,4/8,6	4,4/8,6	4,4/53,7	4,4/53,7	1144,6/ 337,2	574,5/ 178,8	1144,6/ 903,6	574,5/ 479,1
750	Да	КЛ 0,4 кВ	4,4/8,6	4,4/8,6	4,4/53,7	4,4/53,7	3509,3/ 978,0	1756,8/ 499,2	4611,6/ 2646,7	2308,0/ 1350,6
		КЛ 6-10 кВ	4,4/8,6	4,4/8,6	4,4/53,7	4,4/53,7	4776,0/ 1510,8	2390,2/ 765,6	5894,5/ 4118,0	2949,4/ 2086,3
		ВЛИ 0,4 кВ	4,4/8,6	4,4/8,6	4,4/53,7	4,4/53,7	1976,3/ 1106,4	990,3/ 563,4	3078,6/ 2990,8	1541,5/ 1522,7
		ВЛ 6-10 кВ	4,4/8,6	4,4/8,6	4,4/53,7	4,4/53,7	3495,8/ 978,0	1750,1/ 499,2	4598,1/ 2646,7	2301,2/ 1350,6
	Нет	КЛ 0,4 кВ	4,4/8,6	4,4/8,6	4,4/53,7	4,4/53,7	2868,5/ 337,2	1436,4/ 178,8	2868,5/ 903,6	1436,4/ 479,1
		КЛ 6-10 кВ	4,4/8,6	4,4/8,6	4,4/53,7	4,4/53,7	4151,4/ 886,2	2077,9/ 453,3	4151,4/ 2374,9	2077,9/ 1214,8
		ВЛИ 0,4 кВ	4,4/8,6	4,4/8,6	4,4/53,7	4,4/53,7	1335,5/ 465,6	669,9/ 243,0	1335,5/ 1247,7	669,9/ 651,2
		ВЛ 6-10 кВ	4,4/8,6	4,4/8,6	4,4/53,7	4,4/53,7	2855,0/ 337,2	1429,7/ 178,8	4755,5/ 903,6	2379,9/ 479,1
1000	Да	КЛ 0,4 кВ	4,4/8,6	4,4/8,6	4,4/53,7	4,4/53,7	4400,4/ 978,0	2197,0/ 499,2	5502,7/ 2646,7	2739,0/ 1350,6
		КЛ 6-10 кВ	4,4/8,6	4,4/8,6	4,4/53,7	4,4/53,7	6066,2/ 1510,8	3030,1/ 765,6	7184,7/ 4118,0	3580,0/ 2086,3
		ВЛИ 0,4 кВ	4,4/8,6	4,4/8,6	4,4/53,7	4,4/53,7	2390,5/ 1106,4	1192,1/ 563,4	3492,8/ 2990,8	1734/ 1508,2
		ВЛ 6-10 кВ	4,4/8,6	4,4/8,6	4,4/53,7	4,4/53,7	4382,7/ 978,0	2188,2/ 499,2	5485,0/ 2646,7	2730,1/ 1336,1
	Нет	КЛ 0,4 кВ	4,4/8,6	4,4/8,6	4,4/53,7	4,4/53,7	3759,6/ 337,2	1882,0/ 178,8	3759,6/ 903,6	1882,0/ 479,1
		КЛ 6-10 кВ	4,4/8,6	4,4/8,6	4,4/53,7	4,4/53,7	5441,6/ 886,2	2723,0/ 453,3	5441,5/ 2374,9	2723,0/ 1214,8
		ВЛИ 0,4 кВ	4,4/8,6	4,4/8,6	4,4/53,7	4,4/53,7	1749,7/ 465,6	877,0/ 243,0	1749,7/ 1247,7	877,0/ 651,2

		ВЛ 6-10 кВ	4,4/8,6	4,4/8,6	4,4/53,7	4,4/53,7	1144,6/ 337,2	574,5/ 178,8	3441,9/ 903,6	1873,1/ 479,1
1 250	Да	КЛ 0,4 кВ	4,4/8,6	4,4/8,6	4,4/53,7	4,4/53,7	5418,8/ 978,0	2711,6/ 499,2	6521,1/ 2646,7	3262,7/ 1350,6
		КЛ 6-10 кВ	4,4/8,6	4,4/8,6	4,4/53,7	4,4/53,7	7540,8/ 1510,8	3772,6/ 765,6	8659,2/ 4118,0	4331,8/ 2086,3
		ВЛИ 0,4 кВ	4,4/8,6	4,4/8,6	4,4/53,7	4,4/53,7	2863,8/ 1106,4	1434,1/ 563,4	3966,1/ 2990,8	1985,2/ 1522,7
		ВЛ 6-10 кВ	4,4/8,6	4,4/8,6	4,4/53,7	4,4/53,7	5396,3/ 978,0	2700,3/ 499,2	6498,5/ 2646,7	3251,4/ 1350,6
	Нет	КЛ 0,4 кВ	4,4/8,6	4,4/8,6	4,4/53,7	4,4/53,7	4778,0/ 337,2	2391,2/ 178,8	4778,0/ 903,6	2391,2/ 479,1
		КЛ 6-10 кВ	4,4/8,6	4,4/8,6	4,4/53,7	4,4/53,7	6916,2/ 776,2	3460,3/ 453,3	6916,2/ 2374,9	3460,3/ 1214,8
		ВЛИ 0,4 кВ	4,4/8,6	4,4/8,6	4,4/53,7	4,4/53,7	2223,0/ 465,4	1113,7/ 243,0	2223,0/ 1247,7	1113,7/ 651,2
		ВЛ 6-10 кВ	4,4/8,6	4,4/8,6	4,4/53,7	4,4/53,7	4755,5/ 337,2	2379,9/ 178,8	4755,5/ 903,6	2379,9/ 479,1

Примечание:

1 –Указываются значения стоимости технологического присоединения, рассчитанные по действующим ставкам платы за технологическое присоединение, в зависимости от типа местности, мощности заявителя, категории надежности заявителя, расстояния до границ земельного участка заявителя, необходимости строительства подстанции, типа линии, в формате X/Y, где X – плата за технологическое присоединение, полученная посредством применения стандартизированных тарифных ставок, Y – плата за технологическое присоединение, полученная посредством применения ставок за единицу максимальной мощности. Значения стоимости технологического присоединения рассчитываются в соответствии с параметрами, указанными в настоящем пункте.

	передаче электрической энергии ²															
2.1.2	качество электрической энергии ³	7	1	14,3	12	-	0				-		-			
2.2	осуществление технологического присоединения															
2.3	коммерческий учет электрической энергии															
2.4	качество обслуживания									-	-					
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства															
2.6	прочее (указать)	-		-												
3	Заявка на оказание услуг	824	977	118,7	1306	918	70,35	3	-	0	10	15	150,0			
3.1	по технологическому присоединению	379	342	90,3					-	0						
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии															
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	227	430	189,4	397	-	0	2	-	0	3	5	166,7			
3.4	прочее	218	205	94,0	909	918	101,0	1	-	0	7	10	142,8			

Примечание:

1 – в графе указываются случаи сообщений потребителем информации о ненадлежащем качестве регулируемых услуг, предоставляемых потребителю, а также о ненадлежащем качестве обслуживания потребителя. Указываются жалобы, которые:

относятся к регулируемым видам услуг сетевых организаций;

установлена обоснованность жалобы о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителя, в том числе о предоставлении услуг ненадлежащего качества;

Случаи, при которых обращение не отображается как жалоба:

повторное обращение, по которому потребителю уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направленными жалобами, и при этом в повторном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

обращение, подлежащее или находящееся на рассмотрении в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращение по спорам в рамках оказания услуг по передаче электрической энергии с субъектами рынков электрической энергии.

2 - в строке 2.1.1 не учитываются обращения потребителей с сообщением о прекращении передачи электрической энергии, а также жалобы на прекращение передачи электрической энергии при ограничениях режима потребления электрической энергии в случаях:

- плановых ограничений режима потребления электрической энергии в отношении потребителей в случае проведения ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации, к которым присоединены энергопринимающие устройства потребителя, либо необходимости проведения ремонтных

работ на объектах электросетевого хозяйства смежных сетевых организаций (иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), превышающих время отключения электрической энергии, регламентированное действующим законодательством Российской Федерации.

- нарушения своих обязательств потребителем;
- возникновения (угроза возникновения) аварийных электроэнергетических режимов;
- выявления факта ненадлежащего технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителя к объектам электросетевого хозяйства;
- прекращения обязательств по оказанию услуг по передаче электрической энергии в отношении энергопринимающих устройств потребителя по договору оказания услуг по передаче электрической энергии.

3 - в строке 2.1.2 учитываются жалобы на ненадлежащее качество электрической энергии, по факту рассмотрения которых по результатам измерений качества электрической энергией подтверждено несоответствие показателей качества электрической энергии установленным требованиям, в том числе с подтверждением протоколами измерений, проведенных сетевой организацией, либо иной организацией, аккредитованной в установленном порядке на проведение испытаний (измерений) показателей качества электрической энергии. При этом в строке 2.1.2 не учитываются жалобы потребителей, если установлено, что виновником ухудшения качества электрической энергии является сам потребитель или иное лицо, не связанное с сетевой организацией, а также в случаях, если нарушения возникли в результате стихийных бедствий, аварий и других событий, произошедших не по вине сетевой организации.

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей¹.

№	Офис обслуживания потребителей	Тип офиса ²	Адрес местонахождения	Номер телефона, адрес электронной почты	Режим работы	Предоставляемые услуги ³	Количество потребителей, обратившихся очно в отчетном периоде	Среднее время на обслуживание потребителя, мин. ⁴	Среднее время ожидания потребителя в очереди, мин. ⁴	Количество сторонних организаций на территории офиса обслуживания (при наличии указать названия организаций) ⁴
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Приемная	Пункт обслуживания	г. Черкесск, ул. Красная,19	(8782) 28-22-51, mail@elset.ru	понедельник-пятница с 08-00 до 17-00 час перерыв с 12-00 до 13-00 час.	-общие вопросы	796			
2	Производственно-технический отдел	Пункт обслуживания	г. Черкесск, ул. Красная,19	(8782) 28-22-47, mail@elset.ru	вторник, четверг, пятница с 08-00 до 17-00 час перерыв с 12-00 до 13-00 час.	- заявки на выполнение работ; - заявки на установку/замену приборов учета	948			
3	Отдел технического аудита	Пункт обслуживания	г. Черкесск, ул. Красная,19	(8782) 26-51-10, mail@elset.ru	понедельник-пятница с 08-00 до 17-00 час перерыв с 12-00 до 13-00 час.	- заявки на замену приборов учета	821			
4	Оперативно-диспетчерская служба	Пункт обслуживания	г. Черкесск, ул. Красная,19	(8782) 28-30-10, mail@elset.ru	Все дни круглосуточно	- прием заявок	1669			
5	Производственная электротехническая лаборатория	Пункт обслуживания	г. Черкесск, ул. Пятигорское шоссе	(8782) 21-11-05, mail@elset.ru	понедельник-пятница с 08-00 до 17-00 час перерыв с 12-00 до 13-00 час.	- выполнение работ по проведению измерений и испытаний электрооборудования	298			
6	Служба режима сети и АСКУЭ	Пункт обслуживания	г. Черкесск, ул. Красная,19	(8782) 26-35-48, mail@elset.ru	понедельник-пятница с 08-00 до 17-00 час перерыв с 12-00 до 13-00 час.	- выполнение работ для осуществления коммерческого учета	166			
7	Юрист	Пункт обслуживания	г. Черкесск, ул. Красная,19	(8782) 26-42-56, mail@elset.ru	понедельник-пятница с 08-00 до 17-00 час перерыв с 12-00 до 13-00 час.	- консультации по вопросам законодательства РФ по электроэнергетике	96			

8	Бухгалтерия	Пункт обслуживания	г. Черкесск, ул. Красная, 19	(8782) 26-27-18, mail@elset.ru	понедельник-пятница с 08-00 до 17-00 час перерыв с 12-00 до 13-00 час.		819			
---	-------------	--------------------	------------------------------	--------------------------------	---------------------------------------------------------------------------	--	-----	--	--	--

Примечание:

- 1 – раздел подлежит заполнению территориальными сетевыми организациями.
- 2 – в столбце 3 указывается тип офиса обслуживания потребителей (центр обслуживания или пункт обслуживания) в соответствии с Едиными стандартами качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций.
- 3 – в столбце 7 указываются дополнительные услуги, предоставляемые потребителям, не предусмотренные Едиными стандартами качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций.
- 4 – информация заполняется только по офисам обслуживания потребителей, отнесенным к Центрам обслуживания потребителей.

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

№	Наименование		
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: 28-22-51; 28-22-47; 28-30-10; 26-51-10; 21-11-05; 26-35-48; 26-42-56; 26-27-18 Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	18348
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	18348
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 ¹	мин.	1
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные телефонные номера за текущий период ²	мин.	-

Примечание:

- 1 - в строке 3 среднее время ожидания потребителем ответа по телефону сетевой организации определяется с момента соединения (в случае обслуживания потребителей с использованием системы интерактивного голосового меню - с момента выбора потребителем категории «соединение с работником организации» в системе интерактивного голосового меню) до момента ответа работника сетевой организации.
- 2 - в строке 4 при расчете среднего времени обработки телефонного вызова учитывается время разговора потребителя с оператором сетевой организации и не учитывается время последующей обработки телефонного вызова.

4.4. Наибольшее количество обращений и заявок всего по осуществлению технологического присоединения – 376, по техническому обслуживанию электросетевых объектов – 546; жалоб на качество электроэнергии – 1; прочих (отключение временное, перенос опор воздушных линий, восстановление воздушных линий электропередачи и т.п.) – 1133, организация коммерческого учета электроэнергии (монтаж и перенос приборов учета) - 435.

4.5. Помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций, Общество оказывает услуги по испытаниям и измерением электроустановок, производству электромонтажных работ наружных сетей электроснабжения: прокладке кабельных и воздушных линий, капитальному и текущему ремонту электросетевого хозяйства, техническому обслуживанию ведомственных трансформаторных подстанций и т.д.

4.6. 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 (по 3-х балльной системе).

Организация обслуживания клиентов			
1	Удобство способа подачи заявки на оказание услуги	сред.балл	2,4
2	График работы компании	сред.балл	2,2
3	Доступность информационно-справочных материалов, необходимых для оформления заявки	сред.балл	2,2
4	Консультирование по интересующим вопросам, включая дополнительную информацию по сторонним организациям	сред.балл	2,4
Технологическое присоединение			
1	Сроки подготовки проекта договора (допустимо не более 30 календарных дней)	сред.балл	2,3
2	Сроки выполнения работ по договору со стороны сетевой организации (от 15 дней до 2 лет)	сред.балл	2,4
3	Качество выполнения работ по договору	сред.балл	2,4
4	Способ подачи заявки	- очно	51,4%
		- в электронном виде	48,6%
Передача электроэнергии			
1	Частота отключений электроэнергии	сред.балл	2,4
2	Продолжительность отключений электроэнергии	сред.балл	2,4
3	Частота возникновения перепадов (скачков) напряжения	сред.балл	2,3
4	Сообщали ли Вы о ненадлежащем качестве электроэнергии в компанию?		
		- да	31,0%
		- нет	69,0%
5	Оперативность реагирования работников компании при возникновении чрезвычайных ситуаций / аварий	сред.балл	2,4
Дополнительные услуги			
1	Знаете ли Вы о дополнительных услугах предоставляемых нашей компанией		
		- да	47,6%

	- нет	52,4%
2	Какими из наших дополнительных услуг Вы пользовались?	
2.1.	установка/замена прибора учета	24,2%
2.2.	приемо-сдаточные испытания и диагностика оборудования, электрозащитных средств	18,2%
2.3.	электромонтажные работы наружных и внутренних электросетей до и выше 1кВ	24,2%
2.4.	техническое обслуживание электросетевого оборудования	27,3%
2.5.	другое	6,1%
3	Сроки обработки заявки и подготовки проекта договора	2,3
4	Своевременность выполнения работ по договору со стороны сетевой организации	2,3
5	Качество выполнения работ по договору: Рекомендовали бы Вы нашу компанию на предоставление аналогичных услуг своим знакомым	2,5
6	Рекомендовали бы Вы нашу компанию на предоставление аналогичных услуг своим знакомым - да	
	- да	73,7%
	- нет	26,3%
Пожелания		
1	Получать интересующую информацию по вопросам:	
1.1	информация об отключениях;	28,6%
1.2.	об изменении тарифов или правил предоставления услуг;	28,6%
1.3.	образцы оформления документов и требования к ним;	11,4%
1.4	извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность в сфере электроэнергетики;	0%
1.5.	регулярное анкетирование Клиентов с целью повышения качества обслуживания;	2,9%
1.6.	о приближении срока оплаты за предоставленные услуги;	8,6%
1.7.	порядок обжалования решений, действий или бездействия сотрудников, исполняющих действия, входящие в компетенцию компании;	2,9%
1.8.	месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты органов, в которых клиентам предоставляются документы, необходимые для выполнения действий, входящих в компетенцию компании.	17,0%

4.7. Информация по обращениям потребителей¹.

№	Идентификационный номер обращения	Дата обращения	Время обращения	Форма обращения						Обращения						Обращения потребителей, содержащие жалобу ²						Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг			Факт получения потребителем ответа			Мероприятия по результатам обращения ³		
				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
		2019 год		1053	1441	3	18	-	21	34	-	-	546	3	-	1	-	-	-	-	-	342	-	435	1133	+	+	+	Реализация инвестиционной программы за 2019 г., мероприятий по тех.присоединению	Реализация инвестиционной программы на 2020 г., мероприятий по тех.присоединению

Примечание:

1 – в столбцах, соответствующих форме и (или) категории поступившего обращения, а также факту получения ответа потребителем, указывается знак «+».

2 – указываются жалобы, которые:

относятся к регулируемым видам услуг сетевых организаций;

установлена обоснованность жалобы о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителя, в том числе о предоставлении услуг ненадлежащего качества;

Случаи, при которых обращение не фиксируется как жалоба:

повторное обращение, по которому потребителю уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направленными жалобами, и при этом в повторном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

обращение, подлежащее или находящееся на рассмотрении в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращение по спорам в рамках оказания услуг по передаче электрической энергии с промышленными предприятиями и субъектами розничного рынка электрической энергии.

3 – указываются мероприятия, проведенные или планируемые к проведению сетевой организацией в рамках поступившего обращения, непосредственно касающиеся потребителя и соответствующие инвестиционным или ремонтным программам.