

Информация о качестве обслуживания потребителей
ООО «Электрощит»-Энергосеть» услуг за 2020 год
(наименование сетевой организации)

1. Общая информация о сетевой организации

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

№	Классификация потребителей	Количество	% увеличения (уменьшения) по сравнению с 2019 годом
1	СН1	1	0
2	СН2	9	0
3	НН	11	0
4	Физические лица	7	0
5	Юридические лица	15	0
6	2 категория надежности	0	0
7	3 категория надежности	22	0

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

Наименование	Количество точек поставки, штуки	Количество точек поставки, оборудованных приборами учета, штуки	Количество точек поставки, оборудованных приборами учета, с возможностью дистанционного сбора данных	Динамика по отношению к году, предшествующему отчетному
Всего	50	50	0	0
Юридические лица, ИП	21	21	0	0
ВН	0	0	0	0
СН1	3	0	0	0
СН2	23	23	0	0
НН	2	2	0	0
Физические лица (многоквартирные дома)	0	0	0	0

ВН	0	0	0	0
СН1	0	0	0	0
СН2	0	0	0	0
НН	0	0	0	0
Физические лица (частные домовладения)	7	7	0	0
ВН	0	0	0	0
СН1	0	0	0	0
СН2	0	0	0	0
НН	7	7	0	0
Вводы в многоквартирные дома	15	15	0	0
ВН	0	0	0	0
СН1	0	0	0	0
СН2	0	0	0	0
НН	15	15	0	0

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.

1.3.1. Сведения о протяженности воздушных и кабельных линий электропередачи

Наименование	Всего	СН-1 (110 кВ)	СН-2 (6 кВ)	НН (0,4 кВ)
Протяженность воздушных линий электропередачи (далее - ВЛ) по трассе (всего), км	12,75	12,75		
Двухцепные ВЛ по трассе на металлических опорах, км	12,75	12,75		
Протяженность кабельных линий электропередачи (далее - КЛ) по трассе (всего), км	36,83		32,1	4,728
Протяженность КЛ по цепям (всего), км	36,83		32,1	4,728

1.3.2. Сведения о количестве подстанций и составе оборудования

Первичные напряжения подстанций, кВ	Открытые, шт.	Закрытые, шт.	Комплектные, шт.	Мачтовые, шт.	Однотрансформаторные, шт.
Подстанций, всего	1	0	16	0	17
Первичные напряжения подстанций, 1-6 кВ	0	0	16	0	17
Первичные напряжения подстанций, 35 кВ	1	0	0	0	0

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.

Тип	Уровень напряжения			Уровень физического износа %		
	ВН	СН-2	НН	ВН	СН2	НН
	Кол-во	Кол-во	Кол-во			
КЛ		32,1	4,728		80	80
ВЛ	12,75			80		

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	2019	2020	Динамика изменения показателя
1	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (Psaidi)	0	0	0
1.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	0
1.4	НН (до 1 кВ)	0	0	0
2	Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии (Psaifi)	0	0	0
2.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	0
2.4	НН (до 1 кВ)	0	0	0
3	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) (Psaidi, план)	0	0	0
3.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	0
3.4	НН (до 1 кВ)	0	0	0

4	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) (Psaifi, план)	0	0	0
4.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	0
4.4	НН (до 1 кВ)	0	0	0
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0	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, штуки	0	0	0%

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

N	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, (Psaidi)	Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, Psaifi)	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), (Psaidi, план)	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), (Psaifi,	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	Планируемые мероприятия, направленные на повышение качества оказания услуг по передаче электроэнергии, с указанием сроков
---	---	---	--	--	--	--	---

										план)				отчетном периоде)					
		ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН						
1	ООО «Электроцит»- Энергосеть»	0	-	0	0	0	-	0	0	0	-	0	0	0	-	0	0		

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии неостребованной мощности (мощности, определяемой как разность между трансформаторной мощностью центров питания и суммарной мощностью энергопринимающих устройств, непосредственно (или опосредованно) присоединенных к таким центрам питания).

наименование ЦП	общая пропускная способность, кВт	текущий резерв мощности для присоединения потребителей с учетом присоединенных потребителей, кВт на напряжение:		текущий резерв мощности для присоединения потребителей с учетом заключенных договоров на ТП, кВт на напряжение:		планируемый резерв мощности на конец года с учетом присоединенных потребителей, заключенных договоров на ТП, поданных заявок на ТП и реализации планов капитальных вложений, кВт на напряжение:	
		0,4 кВ	6 кВ	0,4 кВ	6 кВ	0,4 кВ	6 кВ
отсутствует							

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

1. Своевременная подготовка необходимых документов для осуществления технологического присоединения

2. Своевременное осуществление технологического присоединения

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

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				
		2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %		
1	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
2	Число заявок на	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0

4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	0	5	0	0	0	0	5	0	0	0	5	0	0	0	0	0
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.1	по вине сетевой организации	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.2	по вине заявителя	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	0	0	0	0	0	110	0	0	0	150	0	0	0	0	0	0

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой рассчитывается согласно приказу Департамента ценового и тарифного регулирования Самарской области от 28 декабря 2020 года № 887.

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.

										организаций)
1	ООО «Электроштит»- Энергосеть»	офис	443048, город Самара, п. Красная Глинка, квартал 2, д.27	8(846)276- 29-13 abuzin@eng st.ru	В будни с 8.00 час. до 17.00 час. перерыв на обед с 12.00 - до 13.00 час	прием заявки/заявления на оказание услуг в письменной форме,	2	7	нет	нет

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

№	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	8(846)276-29-13 Единый телефон горячей линии: 8(800)5502447	
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	10	
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	10	
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	0	
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	1 мин	
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	4 мин.	

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.

Наибольшее количество обращений зафиксировано по категории «Осуществление технологического присоединения» в очной форме обслуживания и посредством сети интернет.

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

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); указанные категории лиц обслуживаются вне очереди.

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.

№	Наименование критерия	Средняя оценка
1	Полнота и доступность информации о деятельности ООО «Электрощит»-Энергосеть», связанной с передачей электрической энергии	4,9
2	Соблюдение сроков заключения договоров на технологические присоединения	4,9
3	Территориальная доступность пункта обслуживания клиентов	4,9
4	Уровень обслуживания по вопросам передачи электроэнергии	4,9
5	Уровень обслуживания по вопросам технологического присоединения	4,9
5	Оперативность принятия решения	4,9
6	Удовлетворенность деятельностью ООО «Электрощит»-Энергосеть», связанной с передачей электрической энергии, в целом	4,9

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

- регулярное обслуживание электросетевого хозяйства
- своевременное выполнение текущего ремонта электросетевого хозяйства
- были обеспечены условия для личного и заочного обслуживания потребителей
- своевременная подготовка необходимых документов для осуществления технологического присоединения
- своевременное осуществление технологического присоединения