**Информация о качестве обслуживания потребителей**

**услуг ООО ЭСК «Энергия» за 2017 год**

Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в целом по сетевой организации в отчетном периоде.

Таблица 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N | Показатель | Значение показателя, |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (), час | 2,0774 |
| 2 | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (), шт | 0,9351 |
| 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) (), час | - |
| 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) (), шт | - |
| 5 | Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, шт |  |

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

Основной целью повышения надежности и повышение качества оказания услуг по передаче электрической энергии является снижение продолжительности и частоты плановых отключений, а также вероятности и продолжительности аварийных прекращений подачи электрической энергии потребителям.

С целью повышения надежности в ООО ЭСК “Энергия” выполняется:

- анализ послеаварийных режимов и изучение наиболее характерных причин повреждений с целью разработки мер по предотвращению подобных аварийных ситуаций;

- совершенствование системы организации ремонтов, направленное на сокращение количества плановых отключений при выводе из работы оборудования;

- повышение надежности участков сети посредством замены наиболее ответственных элементов на новую элементную базу, позволяющую уменьшить риски повреждений (совершенствование требований по надежности к электрооборудованию линий электропередачи и подстанций);

- создание оптимального аварийного запаса опор, проводов и других материалов (конструкций) для проведения ремонтов;

- отработка навыков четкой и слаженной работы персонала аварийных бригад при ликвидации последствий массовых стихийных явлений.

3. Информация о качестве услуг

по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии невостребованной мощности (мощности, определяемой как разность между трансформаторной мощностью центров питания и суммарной мощностью энергопринимающих устройств, непосредственно (или опосредованно) присоединенных к таким центрам питания, и энергопринимающих устройств, в отношении которых имеются заявки на технологическое присоединение) для осуществления технологического присоединения в отчетном периоде.

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

На официальном сайте ООО ЭСК “Энергия” существует возможность просмотра информации о мощности свободной для технологического присоединения по центрам питания до 35 кВ и свыше 35 кВ.

3.3. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям сетевой организации за 2017 год изложены в таблице 2.

Таблица 2.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показатель | Категория присоединения потребителей услуг по передаче электрической энергии в разбивке по мощности | | | | Всего |
| до 15 кВт включительно | свыше 15 кВт и до 150 кВт включительно | свыше 150 кВт и менее 670 кВт | не менее 670 кВт |
| 1 | Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки | 177 | 16 | 3 | 1 | 197 |
| 2 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 135 | 15 | 3 | 0 | 153 |
| 3 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе: | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.1 | по вине сетевой организации | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.2 | по вине сторонних лиц | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 3 | 5 | 10 | 10 | 28 |
| 5 | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 135 | 15 | 3 | 0 | 153 |
| 6 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 132 | 15 | 3 | 0 | 150 |
| 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 |
| 7.1 | по вине сетевой организации | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7.2 | по вине заявителя | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 8 | Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 15 | 15 | 120 |  | 150 |

3.4. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации.

На официальном сайте ООО ЭСК “Энергия” реализована возможность расчета стоимости технологического присоединения «Калькулятор расчета платы за технологическое присоединение»

4. Качество обслуживания

4.1. Количество обращений, поступивших в сетевую организацию:

- всего обращений – **326**;

- обращений по заявкам на оказание услуг по технологическому присоединению – **197**;

- всего обращений, содержащих жалобу на качество услуг – **6;**

- обращений, содержащих заявку на оказание услуг – **123**.

4.2. Описание дополнительных услуг, оказываемых потребителю, помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций.

В ООО ЭСК “Энергия” оказываются следующие дополнительные услуги:

1. Организация учета электрической энергии (установка/замена).

2. Эксплуатация, техническое и оперативное обслуживание, ремонт электрических сетей потребителя.

3. Развитие и техническое обслуживание сетей наружного освещения.

4. Прочие услуги:

- работы по отключению, подключению и повторному подключению абонентов к электроснабжению.

- осуществление контроля за самостоятельным ограничением эл/снабжения;

5. Переоформление (восстановление) документов о технологическом присоединении;

6. Организован бесплатный сервис для обращений потребителей на базе многоканального номера 8-800-302-17-19.

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

В части организации взаимодействия с клиентами в 2017 году достигнуты следующие результаты:

1. В интерактивном сервисе «Личный кабинет» на сайта ООО ЭСК “Энергия” реализованы следующие функции:

- авторизация пользователя;

- подачи заявки на технологическое присоединение;

- подача заявки на перераспределение мощности;

- получение заявителем сведений об основных этапах обработки заявок на ТП (дата и регистрационный номер, направлении в адрес заявителей подписанного со стороны сетевой организации договора ТП и ТУ, дата заключения договора ТП, информация о ходе выполнения сетевой организацией ТУ, информация о фактическом присоединении и фактическом приеме (подаче) напряжения и мощности на объекты заявителя, информация о составлении и подписании документов о технологическом присоединении).