

## Информация о качестве обслуживания потребителей услуг ООО ЭСК «Энергия» за 2018 год

### 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:

Табл. 1.1

Наименование	Классификация потребителей	Количество потребителей услуг в разрезе уровней напряжения, шт.						Количество потребителей услуг в разрезе категорий надежности, шт.			Прирост количества потребителей за 2018г. по отношению к 2017г. в разрезе уровней напряжения, шт.				Прирост количества потребителей за 2018г. по отношению к 2017г. в разрезе категорий надежности, шт.											
		до 1 кВ		1-20 кВ		35-60 кВ		110 кВ и выше		Итого*			до 1 кВ		1-20 кВ		35-60 кВ		110 кВ и выше		1 категория		2 категория		3 категория	
		3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
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	
ООО ЭСК "Энергия"	Физ. лица	6210	434						6644		473	431													904	
	Юр. лица	301	169						470		77	29													106	

\* - данные о количестве потребителей в разрезе уровней напряжения некорректно суммировать, т.к. у одного потребителя может быть несколько точек поставки с разным уровнем напряжения

\*\* данные о количестве потребителей в разрезе категории надежности некорректно суммировать, т.к. у одного потребителя может быть несколько точек поставки с разной категорией надежности

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:

Табл. 1.2

2017				
Потребители	Наименования показателя	Состояние систем учета		
		Всего точек поставки	в т.ч. точки поставки, оборудованные приборами учета	в т.ч. системы учета электроэнергии с удаленным сбором данных
Юридические лица	Точек учета, шт.	524	524	-
Ввода в многоквартирные дома	Точек учета, шт.	160	160	-
Потребители-граждане	Точек учета, шт.	5816	5263	553
Бесхозные сети	Точек учета, шт.	-	-	-
<b>Всего</b>	<b>Точек учета, шт.</b>	<b>6500</b>	<b>5947</b>	<b>553</b>
2018				
Потребители	Наименования показателя	Состояние систем учета		
		Всего точек поставки	в т.ч. точки поставки, оборудованные приборами учета	в т.ч. системы учета электроэнергии с удаленным сбором данных
Юридические лица	Точек учета, шт.	661	661	-
Ввода в многоквартирные дома	Точек учета, шт.	188	188	-
Потребители-граждане	Точек учета, шт.	6728	6175	553
Бесхозные сети	Точек учета, шт.	-	-	-
<b>Всего</b>	<b>Точек учета, шт.</b>	<b>7577</b>	<b>7024</b>	<b>553</b>
Динамика				
Потребители	Наименования показателя	Состояние систем учета		
		Всего точек поставки	в т.ч. точки поставки, оборудованные приборами учета	в т.ч. системы учета электроэнергии с удаленным сбором данных
Юридические лица	Точек учета, шт.	137	137	-
Ввода в многоквартирные дома	Точек учета, шт.	28	28	-
Потребители-граждане	Точек учета, шт.	912	912	0
Бесхозные сети	Точек учета, шт.	-	-	-
<b>Всего</b>	<b>Точек учета, шт.</b>	<b>1077</b>	<b>1077</b>	<b>0</b>

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 35 кВ, 6(10) кВ в динамике относительно года, предшествующего отчетному.

Табл. 1.3

№ п/п	Наименование	Ед. изм.	ООО ЭСК "Энергия"	
			2017	2018
1	Протяженность ВЛ			
1.1	ВЛ 35 кВ	км	2,70	2,71
1.2	ВЛ 10 кВ	км	54,39	78,86
1.3	ВЛ 6 кВ	км	18,87	18,87
1.4	ВЛ 0,4 кВ	км	175,00	187,46
2	Протяженность КЛ			
2.1	КЛ 10 кВ	км	8,96	11,42
2.2	КЛ 6 кВ	км	9,42	9,42
2.3	КЛ 0,4 кВ	км	56,42	71,64
3	Трансформаторные подстанции			
3.1	ПС 35 кВ	шт		1
3.2	ПС 6-10 кВ	шт	106	142

## 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.

Табл. 2.1

№	Показатель	Значение показателя, годы		
		2017	2018	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_{SAIDI}$ )	0,167	0,376	40,00%
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_{SAIFI}$ )	0,090	0,082	42,90%
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) ( $\Pi_{SAIDI, план}$ )	-	-	-
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) ( $\Pi_{SAIFI, план}$ )	-	-	-
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	-	-	-
5.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	-	-	-

2.2 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 неостребованной 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 по центрам питания до 35 кВ и свыше 35 кВ в отчетном периоде, представлена на официальном сайте ООО ЭСК «Энергия».

3.2. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в отчетном периоде. Предоставлена возможность обращения заявителя через сайт ООО ЭСК «Энергия» в следующих случаях:

- восстановление ранее выданных технических условий, связанных с утратой по каким либо причинам;
- перераспределение мощности;
- проверка выполнения ТУ;
- уведомление (заявление) о расторжении договора;
- заявление о продлении срока ТУ и/или срока исполнения мероприятий по договору.

Для снижения сроков исполнения обязательств технологического присоединения в Обществе организовано выполнение работ по строительству электросетевых объектов хозяйственным способом, заключение «рамочных» соглашений с целью привлечения подрядных организаций, создание постоянно пополняемых складских запасов материалов и оборудования под объекты технологического присоединения.

3.3. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям сетевой организации за 2018 год изложены в таблице 3.

Таблица 3

N	Показатель	Категория присоединения потребителей услуг по передаче электрической энергии в разбивке по мощности, в динамике по годам											
		до 15 кВт включительно			свыше 15 кВт и до 150 кВт включительно			свыше 150 кВт и менее 670 кВт			не менее 670 кВт		
		2017	2018	Динамика изменения показателя, %	2017	2018	Динамика изменения показателя, %	2017	2018	Динамика изменения показателя, %	2017	2018	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки	177	183	103,39	16	35	218,75	3	4	133,33	1	0	0,00
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	4	5	125,00	0	0	-	0	0	-	0	0	-

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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
3.1	по вине сетевой организации	0	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
3.2	по вине сторонних лиц	0	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	3	3	100,00	12	12	100,00	15	15	100,00	15	15	100,00	29	29	100,00	15	15	100,00	0	0	0	0,00
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	135	174	128,89	15	16	106,67	3	3	66,67	2	2	66,67	0	0	66,67	0	0	66,67	0	0	0	-
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	132	127	96,21	15	6	40,00	3	3	33,33	1	1	33,33	0	0	33,33	0	0	33,33	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	-
7.1	по вине сетевой организации	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	-
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	91	95	104,40	108	111	102,78	239	239	99,16	237	237	99,16	262	262	99,16	237	237	99,16	0	0	0	0,00

3.4. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации.

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

#### 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 – информация изложена в таблице №4

Таблица 4

№ п/п	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		
		2017	2018	Динамика изменения показателя, %	2017	2018	Динамика изменения показателя, %	2017	2018	Динамика изменения показателя, %	2017	2018	Динамика изменения показателя, %	2017	2018	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:	357	521	45,9	0	0	-	2	16	700,0	0	0	-	0	0	-
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии			-			-			-			-			-
1.2	осуществление технологического присоединения	195	193	-1,0			-	2	16	700,0			-			-
1.3	коммерческий учет электрической энергии			-			-			-			-			-
1.4	качество обслуживания	6	2	-			-			-			-			-
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов			-			-			-			-			-
1.6	прочее (доп. услуги, контактная информация, прочее)	156	326	109,0			-			-			-			-
2	Жалобы	6	2	-66,7	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:			-			-			-			-			-
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии			-			-			-			-			-
2.1.2	качество электрической энергии	6	2	-66,7			-			-			-			-
2.2	осуществление технологического присоединения			-			-			-			-			-
2.3	коммерческий учет электрической энергии			-			-			-			-			-
2.4	качество обслуживания			-			-			-			-			-
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства			-			-			-			-			-

