**Информация о качестве обслуживания потребителей**

**услуг ООО ЭСК «Энергия» за 2019 год**

1. Общая информация о сетевой организации

* 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\*** | **1 категория** | **2 категория** | **3 категория** | **Итого\*\*** | **до 1 кВ** | **1-20 кВ** | **35-60 кВ**  | **110 кВ и выше** | **1 категория** | **2 категория** | **3 категория** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** | **18** |
| ООО ЭСК "Энергия" | Физ. лица | 5 161 | 439 |   |   |   |   |   | 5 600 |   | -1 049 | 5 |   |   |   |   | -1 044 |
| Юр. лица | 532 | 332 |   |   |   |   |   | 864 |   | 231 | 163 |   |   |   |   | 394 |

|  |
| --- |
| \* - 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, бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства, приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному:

Табл. 1.2

|  |
| --- |
| **2018** |
| Потребители | Наименованияпоказателя | 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. | - | - | - |
| **Всего** | **Точек учета, шт.** | **7577** | **7024** | **553** |
| **2019** |
| Потребители | Наименованияпоказателя | 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. | 672 | 672 | - |
| Ввода в многоквартирные дома | Точек учета, шт. | 192 | 192 | - |
| Потребители-граждане | Точек учета, шт. | 5600 | 5451 | 454 |
| Бесхозные сети | Точек учета, шт. | - | - | - |
| **Всего** | **Точек учета, шт.** | **6464** | **6315** | **454** |
| **Динамика** |
| Потребители | Наименованияпоказателя | 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. | 11 | 11 | - |
| Ввода в многоквартирные дома | Точек учета, шт. | 4 | 4 | - |
| Потребители-граждане | Точек учета, шт. | -823 | -724 | -99 |
| Бесхозные сети | Точек учета, шт. | - | - | - |
| **Всего** | **Точек учета, шт.** | **-808** | **-709** | **-99** |

* 1. 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" |
| 2018 | 2019 |
| 1 | Протяженность ВЛ |  |
| 1.1 | ВЛ 35 кВ | км | 2,71 | 2,70 |
| 1.2 | ВЛ 10 кВ | км | 78,86 | 80,52 |
| 1.3 | ВЛ 6 кВ | км | 18,87 | 18,87 |
| 1.4 | ВЛ 0,4 кВ | км | 187,46 | 191,23 |
| 2 | Протяженность КЛ |  |
| 2.1 | КЛ 10 кВ | км | 11,42 | 11,62 |
| 2.2 | КЛ 6 кВ | км | 9,42 | 8,60 |
| 2.3 | КЛ 0,4 кВ | км | 71,64 | 69,72 |
| 3 | Трансформаторные подстанции |  |
| 3.1 | ПС 35 кВ | шт | 1 |   |
| 3.2 | ПС 6-10 кВ | шт | 142 | 156 |

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 |
| 2018 | 2019 | Динамика изменения показателя |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( ) | 0,376 | 0,188 | -50.04% |
| 2 | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии ( ) | 0,082 | 0,070 | -14.59% |
| 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) ( ) | 0,164 | 0,162 | -1,52% |
| 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) ( ) | 0,090 | 0,089 | -1,44% |
| 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 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 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 именее 670 кВт | не менее 670 кВт |
| 2018 | 2019 | Динамика изменения показателя, % | 2018 | 2019 | Динамика изменения показателя, % | 2018 | 2019 | Динамика изменения показателя, % | 2018 | 2019 | 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 | 183 | 296 | 161,75 | 35 | 42 | 120,00 | 4 | 5 | 125,00 | 0 | 0 | - |
| 2 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 5 | 7 | 140,00 | 0 | 1 | - | 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 | - |
| 3.1 | по вине сетевой организации | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 3.2 | по вине сторонних лиц | 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 | 5 | 166,67 | 12 | 12 | 100,00 | 15 | 12 | 80,00 | 0 | 0 | - |
| 5 | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 174 | 254 | 145,98 | 16 | 34 | 212,50 | 2 | 2 | 100,00 | 0 | 0 | - |
| 6 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 127 | 174 | 137,01 | 6 | 22 | 366,67 | 1 | 1 | 100,00 | 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 | - |
| 7.1 | по вине сетевой организации | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 7.2 | по вине заявителя | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 8 | Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 95 | 26 | 27,37 | 111 | 63 | 56,76 | 237 | 161 | 67,93 | 0 | 0 | 0,00 |

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, 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 |
| 2018 | 2019 | Динамика изменения показателя, % | 2018 | 2019 | Динамика изменения показателя, % | 2018 | 2019 | Динамика изменения показателя, % | 2018 | 2019 | Динамика изменения показателя, % | 2018 | 2019 | 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: | 521 | 614 | **17,9** | 0 | 0 | **-** | 16 | 80 | **106,25** | 0 | 0 | **-** | 0 | 0 | **-** |
| 1.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии |   |   | **-** |   |   | **-** |   |   | **-** |   |   | **-** |   |   | **-** |
| 1.2 | осуществление технологического присоединения | 193 | 310 | **60,6** |   |   | **-** | 16 | 33 | **106,3** |   |   | **-** |   |   | **-** |
| 1.3 | коммерческий учет электрической энергии | 279 | 285 | **2,2** |   |   | **-** |   |   | **-** |   |   | **-** |   |   | **-** |
| 1.4 | качество обслуживания | 2 | 1 | **-50,0** |   |   | **-** |   | 9 | **-** |   |   | **-** |   |   | **-** |
| 1.5 | техническое обслуживание электросетевых объектов |   |   | **-** |   |   | **-** |   |   | **-** |   |   | **-** |   |   | **-** |
| 1.6 | прочее (доп. услуги, контактная информация, **прочее)** | 47 | 18 | **-61,7** |   |   | **-** |   | 37  | **-** |   |   | **-** |   |   | **-** |
| 2 | Жалобы | 2 | 1 | **-50,0** | 0 | 0 | **-** | 0 | 9 | **-** | 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 | 2 | 1 | **-50,0** |   |   | **-** |   |  9 | **-** |   |   | **-** |   |   | **-** |
| 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 |   |   | **-** |   |   | **-** |   |   | **-** |   |   | **-** |   |   | **-** |
| 3 | Заявка на оказание услуг  | 535 | 613 | **14,6** | 0 | 0 | **-** | 0 | 71 | **-** | 0 | 0 | **-** | 0 | 0 | **-** |
| 3.1 | по технологическому присоединению  | 209 | 310 | **48,3** |   |   | **-** |   |  33 | **-** |   |   | **-** |   |   | **-** |
| 3.2 | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии |   |   | **-** |   |   | **-** |   |  1 | **-** |   |   | **-** |   |   | **-** |
| 3.3 | организация коммерческого учета электрической энергии | 279  | 285  | **2,2** |   |   | **-** |   |   | **-** |   |   | **-** |   |   | **-** |
| 3.4 | прочее (прочие услуги- тех обслуживание)  | 47 | 18 | **-61,7** |   |   | **-** |   | 37  | **-** |   |   | **-** |   |   | **-** |

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. Услуги по строительству электросетевых объектов;

4. Развитие и техническое обслуживание сетей наружного освещения;

5. Прочие услуги:

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

 - осуществление контроля за самостоятельным ограничением эл/снабжения;

6. Проведение испытаний электроустановок:

 - испытания аппаратов, вторичных цепей и электропроводки на напряжение до 1000 В;

 - испытание кабельных линий 6-10 кВ;

 - определение места повреждения силовых кабельных линий напряжением 6-10 кВ;

7. Переоформление (восстановление) документов о технологическом присоединении;

8. 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 2019 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).

Директор А.В. Портнягин