**Информация о качестве обслуживания потребителей**

**услуг ООО ЭСК «Энергия» за 2021 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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Классификация потребителей** | **Количество потребителей услуг в разрезе уровней напряжения 2021, шт.** | **Количество потребителей услуг в разрезе категорий надежности 2021, шт.** | **Прирост количества потребителей за 2021г. по отношению к 2020г. в разрезе уровней напряжения, шт.** | **Прирост количества потребителей за 2021г. по отношению к 2020г. 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** |  |
| **2** | **23** | **24** | **25** | **26** | **27** | **44** | **45** | **46** | **47** | **62** | **63** | **64** | **65** | **66** | **67** | **68** |  |
| Физ лица | 5238 | 392 |   |   |   |   |   | 5 630 |   | -53 | -51 |   |   |   |   | -104 |  |
| Юр лица | 586 | 322 |   |   |   |   |   | 908 |   | 15 | -2 |   |   |   |   | 13 |  |

|  |
| --- |
| \* - 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

|  |
| --- |
| **2020** |
| 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 | 933 | 933 | - |
| Ввода в многоквартирные дома | Точек учета, шт | 129 | 129 | - |
| Потребители-граждане | Точек учета, шт | 5735 | 5680 | 454 |
| Бесхозные сети | Точек учета, шт | - | - | - |
| **Всего** | **Точек учета, шт** | **6797** | **6742** | **454** |
| **2021** |
| 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 | 911 | 911 | - |
| Ввода в многоквартирные дома | Точек учета, шт | 144 | 144 | - |
| Потребители-граждане | Точек учета, шт | 5631 | 5262 | 376 |
| Бесхозные сети | Точек учета, шт | - | - | - |
| **Всего** | **Точек учета, шт** | **6686** | **6317** | **376** |
| **Динамика 20-21** |
| 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 | -22 | -22 | - |
| Ввода в многоквартирные дома | Точек учета, шт | 15 | 15 | - |
| Потребители-граждане | Точек учета, шт | -496 | -418 | -78 |
| Бесхозные сети | Точек учета, шт | - | - | - |
| **Всего** | **Точек учета, шт** | **-503** | **-425** | **-78** |

* 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" |
| 2020 | 2021 |
| 1 | Протяженность ВЛ |
| 1.1 | ВЛ 35 кВ | км | 2,70 | 2,70 |
| 1.2 | ВЛ 10 кВ | км | 81,04 | 79,29 |
| 1.3 | ВЛ 6 кВ | км | 19,02 | 19,02 |
| 1.4 | ВЛ 0,4 кВ | км | 189,58 | 191,72 |
| 2 | Протяженность КЛ |   |
| 2.1 | КЛ 10 кВ | км | 11,69 | 13,24 |
| 2.2 | КЛ 6 кВ | км | 8,60 | 8,60 |
| 2.3 | КЛ 0,4 кВ | км | 69,79 | 73,19 |
| 3 | Трансформаторные подстанции |   |
| 3.1 | ПС 35 кВ | шт |   |   |
| 3.2 | ПС 6-10 кВ | шт | 162 | 165 |

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



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 2020 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 |
| 2020 | 2021 | Динамика изменения показателя, % | 2020 | 2021 | Динамика изменения показателя, % | 2020 | 2021 | Динамика изменения показателя, % | 2020 | 2021 | 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 | 225 | 208 | 92,44 | 47 | 34 | 72,34 | 5 | 7 | 140,00 | 0 | 0 | - |
| 2 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 8 | 189 | 2362,50 | 0 | 27 | - | 0 | 6 | - | 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 | - |
| 3.2 | по вине сторонних лиц | 0 |   | - | 0 |   | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 4 | Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 5 | 5 | 100,00 | 10 | 10 | 100,00 | 10 | 10 | 100,00 | 0 | 0 | - |
| 5 | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 210 | 174 | 82,86 | 43 | 25 | 58,14 | 3 | 4 | 133,33 | 0 | 0 | - |
| 6 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 182 | 201 | 110,44 | 49 | 23 | 46,94 | 2 | 0 | 0,00 | 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 | 30 | 30 | 100,00 | 65 | 65 | 100,00 | 163 | 162 | 99,39 | 0 | 0 | - |

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 |
| 2020 | 2021 | Динамика изменения показателя, % | 2020 | 2021 | Динамика изменения показателя, % | 2020 | 2021 | Динамика изменения показателя, % | 2020 | 2021 | Динамика изменения показателя, % | 2020 | 2021 | 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: | 424 | 45 | -89,4 | 0 | 80 | - | 87 | 302 | 975,19 | 0 | 1 | - | 0 | 0 | - |
| 1.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии |  |  | - |  |  | - |  |  | - |  | 1 | - |  |  | - |
| 1.2 | осуществление технологического присоединения | 154 | 30 | -80,5 |  | 50 | - | 79 | 249 | 215,2 |  |  | - |  |  | - |
| 1.3 | коммерческий учет электрической энергии | 252 |  | -100,0 |  |  | - | 2 |  | -100,0 |  |  | - |  |  | - |
| 1.4 | качество обслуживания | 1 |  | 100,0 |  |  | - | 1 |  | -100,0 |  |  | - |  |  | - |
| 1.5 | техническое обслуживание электросетевых объектов |  |  | - |  |  | - |  |  |  |  |  | - |  |  | - |
| 1.6 | прочее (доп. услуги, контактная информация, **прочее)** | 17 | 15 | -11,8 |  | 30 | - | 5 | 53 | 960,0 |  |  | - |  |  | - |
| 2 | Жалобы | 9 | 0 | -100,0 | 0 | 0 | - | 2 | 11 | 450,0 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 2.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе: | 6 |  | -100,0 |  |  | - | 2 | 9 | 350,0 |  |  | - |  |  | - |
| 2.1.1 | качество услуг по передаче электрической энергии |  |  | **-** |  |  | - |  |  |  |  |  | - |  |  | - |
| 2.1.2 | качество электрической энергии | 6 |  | -100,0 |  |  | - | 2 | 9 | 350,0 |  |  | - |  |  | - |
| 2.2 | осуществление технологического присоединения |  |  | - |  |  | - |  |  | - |  |  | - |  |  | - |
| 2.3 | коммерческий учет электрической энергии |  |  | - |  |  | - |  |  | - |  |  | - |  |  | - |
| 2.4 | качество обслуживания | 1 |  | - |  |  | - |  |  | - |  |  | - |  |  | - |
| 2.5 | техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства | 2 |  | - |  |  | - |  |  | - |  |  | - |  |  | - |
| 2.6 | прочее |  |  | - |  |  | - |  | 2 | - |  |  | - |  |  | - |
| 3 | Заявка на оказание услуг | 443 | 0 | -100,0 | 0 | 0 | - | 110 | 249 | 126,4 | 0 | 1 | - | 0 | 0 | - |
| 3.1 | по технологическому присоединению | 174 |  | -100,0 |  |  | - | 103 | 249 | 141,7 |  |  | - |  |  | - |
| 3.2 | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии |  |  | - |  |  | - |  |  | - |  | 1 | - |  |  | - |
| 3.3 | организация коммерческого учета электрической энергии |  252 |  | -100,0 |  |  | - | 2 | 2 | -100,0 |  |  | - |  |  | - |
| 3.4 | прочее (прочие услуги- тех обслуживание) | 17 |  | -100,0 |  |  | - | 5 | 5 | -100,0 |  |  | - |  |  | - |

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 2020 году достигнуты следующие результаты:

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

- в соответствии с Постановлением №861 от 27.12.2004 для физических лиц до 15 кВт и для юридических лиц до 150 кВт осуществляется электронный документооборот. Также ООО ЭСК «Энергия» направляет в электронном виде в ПАО «Красноярскэнергосбыт» документы потребителя для заключения договора энергоснабжения.

Директор А.В. Портнягин