

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг

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, заполняется в произвольной форме.

произвольной форме.						
Потребители услуг всего:	2015		2016		Динамика развития %	
	996		1092		109	
В том числе	СН2			НН		
	2015	2016	Динамика развития %	2015	2016	Динамика развития %
Юридические лица	102	110	107	139	151	108
Физические лица	58	69	118	697	762	109

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, заполняется в произвольной форме.

Наименование точек поставки			
	2015	2016	Динамика развития %
Всего точек поставки, в том числе:	1104	1211	109
Точек поставки по юр.лицам, в том числе:	387	467	120
Точки поставки оборудованные приборами учета, в том числе:	387	467	120
Точки поставки оборудованные приборами учета с возможностью дистанционного сбора данных	24	28	116
Точек поставки по физ.лицам, в том числе:	717	744	103
Точки поставки оборудованные приборами учета, в том числе:	717	744	103
Точки поставки оборудованные приборами учета с возможностью дистанционного сбора данных	0	0	-
ВРУ многоквартирных жилых домов	154	181	117
Бесхозяйные объекты	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, заполняется в произвольной форме.

Объект электросетевого хозяйства	Всего			СН 2 (6-10 кВ)			НН (до 1 кВ)		
	2015	2016	Динамика развития %	2015	2016	Динамика развития %	2015	2016	Динамика развития %
Воздушные линии электропередач, км	120,59	120,59	100	30,73	30,73	100	89,86	89,86	100
Кабельные линии электропередач, км	523,88	523,88	100	75,11	75,11	100	448,77	448,77	100
Количество подстанций, шт.	43	47	109	43	47	109	-	-	-

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.

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		2015	2016	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIDI})			
1.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0

1.2	CH1 (35 - 60 кВ)	0	0	0
1.3	CH2 (1 - 20 кВ)	0	0	0
1.4	НН (до 1 кВ)	4,2	5,82	138,57
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIFI})			
2.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
2.2	CH1 (35 - 60 кВ)	0	0	0
2.3	CH2 (1 - 20 кВ)	0	0	0
2.4	НН (до 1 кВ)	0,020	0,0086	43
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) ($\Pi_{SAIDI, \text{план}}$)			
3.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
3.2	CH1 (35 - 60 кВ)	0	0	0
3.3	CH2 (1 - 20 кВ)	0	0	0
3.4	НН (до 1 кВ)	4,2	5,82	138,57
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) ($\Pi_{SAIFI, \text{план}}$)			
4.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
4.2	CH1 (35 - 60 кВ)	0	0	0
4.3	CH2 (1 - 20 кВ)	0	0	0
4.4	НН (до 1 кВ)	0,020	0,0086	43
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.

Рейтинг отсутствует в виду отсутствия филиалов и иных структурных организаций.

2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде, заполняется в произвольной форме

За 2015-2016 годы выполнены работы по повышению надёжности электросетевого хозяйства Общества:

- ремонт трансформаторных подстанций 6/10-0,4 кВ – 8 шт.;
- ремонт силовых трансформаторов 6/10-0,4 кВ – 8 шт.;
- ремонт линий электропередачи 0,4-20 кВ – 5 км;
- расчистка трасс воздушных линий электропередачи 0,4-6/10 кВ – 11 км;
- осуществлена поставка оборудования и выполнены строительно-монтажные работы, смонтированное оборудование введено в работу.

2.4. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся качества оказания услуг по передаче электрической энергии, заполняется в произвольной форме. Отсутствует.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии не востребовавшейся 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, а также о прогнозах ее увеличения с разбивкой по структурным единицам сетевой организации и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы такой организации, заполняется в произвольной форме.

<http://www.ens44.ru/files/2017/07/13/o-velichine-rezerviruemy-maksimalnoy-moschnosti.docx>

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

В рамках совершенствования деятельности по технологическому присоединению в 2016 году ООО «Энергосервис» проведен ряд мероприятий, направленных на сокращение сроков и упрощение процедуры осуществления технологического присоединения:

- увеличение объемов мероприятий по технологическому присоединению, выполняемых хозяйственным способом;
- внедрение услуги «сопровождение ТП», предусматривающей выполнение сетевой организацией мероприятий по технологическому присоединению, предписанных заявителю техническими условиями;
- развитие автоматизации деятельности по технологическому присоединению внутри сетевой организации;

3.3. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся предоставления услуг по технологическому присоединению, заполняется в произвольной форме. *Отсутствует.*

3.4. 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			
		2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	Динамика изменения показателя, %	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки	6	7	116	4	2	50	1	6	600	0	0	0	0	0	0	0
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	6	7	116	4	2	50	1	6	600	0	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
3.1	по вине сетевой организации	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
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	22	49	222	38	25	65	42	42	100	0	0	0	0	0	0	0
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим	6	7	116	3	3	100	1	4	400	0	0	0	0	0	0	0

	сетям, штуки																
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	6	3	50	2	1	50	1	3	300	0	0	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	72	46	63,8	36	21	58,3	88	162	184	0	0	0	0	0	0	0

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации (не заполняется, в случае наличия на официальном сайте сетевой организации в сети Интернет интерактивного инструмента, который позволяет автоматически рассчитывать стоимость технологического присоединения при вводе параметров, предусмотренных настоящим пунктом).

Мощность энергопринимающих устройств заявителя, кВт			15		150		250		670	
Категория надежности			I - II	III	I - II	III	I - II	III	I - II	III
Расстояние до границ земельного участка заявителя, м	Необходимость строительства подстанции	Тип линии								
500 - сельская местность/300 - городская местность	Да	КЛ	712 585,78	550,00	2 450 895,64	1 242 570,16	4 681 455,26	2 344 836,95	9 985 463,83	5 003 744,89
		ВЛ	739 415,59	550,00	2 477 725,46	1 255 985,07	4 382 107,67	2 195 163,16	9 686 116,23	4 854 071,09
	Нет	КЛ	523 789,53	550,00	562 933,23	298 588,96	1 534 851,26	771 534,95	1 552 565,11	787 295,53
		ВЛ	550 619,35	550,00	589 763,06	312 003,87	1 235 503,67	621 861,16	1 253 217,51	637 621,73
750	Да	КЛ	972 305,89	487 865,18	2 710 615,75	1 372 430,19	5 443 608,93	2 725 913,79	10 747 617,48	5 384 821,72
		ВЛ	1 012 550,61	507 987,55	2 750 860,49	1 392 552,59	4 994 587,53	2 501 403,09	10 298 596,10	5 160 311,03
	Нет	КЛ	783 509,64	393 467,06	822 653,35	428 449,02	2 297 004,93	1 152 611,79	2 314 718,76	1 168 372,36
		ВЛ	823 754,38	413 589,42	862 898,08	448 571,38	1 847 983,53	928 101,09	1 865 697,37	943 861,67
1000	Да	КЛ	1 232 026,00	617 725,23	2 970 335,86	1 502 290,27	6 205 762,59	3 106 990,61	11 509 771,14	5 765 898,55
		ВЛ	1 285 685,64	644 555,06	3 023 995,51	1 529 120,10	5 607 067,41	2 807 643,02	10 911 075,96	5 466 550,95
	Нет	КЛ	1 043 229,76	523 327,11	1 082 373,47	558 309,07	3 059 158,59	1 533 688,61	3 076 872,42	1 549 449,19
		ВЛ	1 096 889,40	550 156,93	1 136 033,11	585 138,90	2 460 463,41	1 234 341,02	2 478 177,24	1 250 101,59
1250	Да	КЛ	1 491 746,11	747 585,29	3 230 055,98	1 632 150,34	6 967 916,25	3 488 067,44	12 271 924,80	6 146 975,38

		ВЛ	1 558 820,66	781 122,57	3 297 130,54	1 665 687,61	6 219 547,27	3 113 882,95	11 523 555,82	5 772 790,89
	Нет	КЛ	1 302 949,88	653 187,17	1 342 093,58	688 169,13	3 821 312,25	1 914 765,44	3 839 026,08	1 930 526,02
		ВЛ	1 370 024,43	686 724,45	1 409 168,13	721 706,41	3 072 943,27	1 540 580,95	3 090 657,10	1 556 341,53

Примечания:

Указанная стоимость платы за технологическое присоединение является ориентировочной, итоговая стоимость технологического присоединения в соответствии с утвержденными ставками платы на текущий период определяется после подачи Вами заявки на технологическое присоединение на основании технических условий при подготовке Договора об осуществлении технологического присоединения и может значительно отличаться от суммы, приведенной в данном расчете.

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.

[illegible]

[illegible]

[illegible]

4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

N	Офис обслуживания потребителей	Тип офиса	Адрес местонахождения	Номер телефона, адрес электронной почты	Режим работы	Предоставляемые услуги	Количество потребителей, обратившихся очно в отчетном периоде	Среднее время на обслуживание потребителя, мин.	Среднее время ожидания потребителя в очереди, мин.	Количество сторонних организаций на территории офиса обслуживания (при наличии указать названия организаций)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	ООО «Энергосервис»		г.Кострома, Мира проспект, д.37-39/28	8(4942) 44-00-26	С 8:00 до 17:15	Подготовка документации по технологическому присоединению	5	10	2	0
2	ООО «Энергосервис»		г.Кострома, ул. Галичская, д.100	8(4942)44-01-81 8(4942)44-02-02	с 8:00 до 17:15	Подготовка документации по технологическому присоединению	10	5	1	0

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

N	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	8(4942)44-01-81 8(4942)44-02-02
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	Не фиксируется
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	Не фиксируется
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	0
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	Не фиксируется
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	Не фиксируется

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 число обращений поступило по осуществлению технологического присоединения.

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

Наименование услуги	Краткое описание
Организация систем наружного освещения	Услуга включает в себя проведение изыскательских работ, проведение монтажных работ, обслуживание и эксплуатацию систем наружного освещения, обеспечение автоматического включения и отключения установок наружного освещения
Техническое обслуживание и ремонт электрических сетей и	Услуга по реализации комплекса организационно-технических мероприятий планово-

электрооборудования	предупредительного характера по поддержанию оборудования в исправном и работоспособном состоянии, соответствующем требованиям технической документации, в течение всего срока эксплуатации
Предоставление технических ресурсов ООО «Энергосервис»	Услуга по предоставлению объектов, принадлежащих Обществу для совместного использования с оборудованием клиента, например подвес линий связи на опорах линий электропередачи
Электроиспытания оборудования	Услуга по проведению электроиспытаний оборудования энергоустановок 0,4 кВ
Установка и замена приборов учета	Услуга по монтажу и замене несоответствующих нормативно-технической документации приборов учёта клиентов
Выполнение работ, относящихся к компетенции клиентов, при осуществлении процедуры технологического присоединения	Услуга по выполнению всех мероприятий, которые закреплены техническими условиями за заявителем, при осуществлении процедуры технологического присоединения. Клиент получает услугу технологического присоединения выполненную в полном объеме.

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).

Мероприятия не проводились.

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. Опросы потребителей услуг не проводились.

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

В 2016 году в рамках ведения клиентоориентированной политики нами были реализованы следующие мероприятия:

- На корпоративном сайте Общества обновлены интерактивные паспорта услуг (процессов), оказываемых ООО «Энергосервис» потребителям, в офисах обслуживания потребителей паспорта услуг (процессов) размещены на информационных стендах.
- Проведено обучение работников, взаимодействующих с потребителями по теме «Работа с клиентами».

Фактические значения показателя надежности и качества оказываемых услуг за 2016 год в ООО «Энергосервис» не превысили плановых значений, утвержденных органами исполнительной власти субъектов РФ в области государственного регулирования тарифов.