

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
ООО «Энергосервис» за 2020 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, заполняется в произвольной форме.

Потребители услуг всего:	2019		2020		Динамика развития %	
	1842		1836		99,67	
В том числе	СН2			НН		
	2019	2020	Динамика развития %	2019	2020	Динамика развития %
Юридические лица	180	178	98,88	365	361	98,90
Физические лица	0	0	0	1297	1297	100

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			
	2019	2020	Динамика развития %
Всего точек поставки, в том числе:	1867	1884	100,91
Точек поставки по юр.лицам, в том числе:	570	587	102,98
Точки поставки оборудованные приборами учета, в том числе:	570	587	102,98
Точки поставки оборудованные приборами учета с возможностью дистанционного сбора данных	103	104	100,97
Точек поставки по физ.лицам, в том числе:	1297	1297	100
Точки поставки оборудованные приборами учета, в том числе:	1297	1297	100
Точки поставки оборудованные приборами учета с возможностью дистанционного сбора данных	49	52	106,12
ВРУ многоквартирных жилых домов	898	898	100
Бесхозяйные объекты	0	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)		
	2019	2020	Динамика развития %	2019	2020	Динамика развития %	2019	2020	Динамика развития %
Воздушные линии электропередач, км	135,733	139,382	102,68	30,73	32,026	104	104,756	107,356	102,48
Кабельные линии электропередач, км	559,386	561,261	100,33	95,506	97,557	121	463,880	463,704	99,96
Количество подстанций, шт.	74	81	109,46	74	81	109,46	-	-	-

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		
		2019	2020	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	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	0
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	0
1.4	НН (до 1 кВ)	0,31816	0,03723	11,70
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIFI})			
2.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0

2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	0
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	0
2.4	НН (до 1 кВ)	0,09685	0,02229	23,01
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	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	0
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	0
3.4	НН (до 1 кВ)	0,10478	0,20318	1,94
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	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	0
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	0
4.4	НН (до 1 кВ)	0,02112	0,0467	221,18
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 2020 год выполнены работы по повышению надёжности электросетевого хозяйства Общества:

- реконструкция трансформаторных подстанций 6/10-0,4 кВ – 11 шт.;
- замена силовых трансформаторов 6/10-0,4 кВ – 13 шт.;
- реконструкция линий электропередачи 0,4-10 кВ – 6,25 км;
- расчистка трасс воздушных линий электропередачи 0,4-6/10 кВ – 6 км;
- осуществлена поставка оборудования и выполнены строительные-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 невостробованной 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.

<https://www.ens44.ru/files/2020/12/25/o-velichine-rezerviruemoy-maksimalnoy-moschnosti-4-kv.-2020.pdf>

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 2020 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;
- усовершенствование 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			
		2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	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	3	2	66,67	4	10	250	1	5	500	0	0	0	0	0	0	0
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического	3	2	66,67	4	10	250	1	5	500	0	0	0	0	0	0	0

	присоединения к электрическим сетям, штуки																
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	31	25	80,64	27	19	70,37	7	23	328,57	0	0	0	0	0	0	0

	присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующи х организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:																
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	33	132	4	45	140	311,11	62	84	135,48	0	0	0	0	0	0	0

	электрической энергии															
1.2	осуществление технологического присоединения	8	17	212,5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.3	коммерческий учет электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.4	качество обслуживания	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.6	прочее (консультации по вопросам технологического присоединения)	0	0	0	10	10	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Жалобы	0	0	0	1	1	100	0	0	0	1	1	100	0	0	0
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	0	0	0	1	1	100	0	0	0	1	1	100	0	0	0
2.1.1	качество услуг по передаче электрической	0	0	0	1	1	100	0	0	0	1	1	100	0	0	0

	энергии															
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.4	прочее (указать)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

N	Офис обслуживания потребителей	Тип офи са	Адрес местонахо ждения	Номер телефона, адрес электронн ой почты	Режим работ ы	Предоставляемые услуги	Количес тво потребит елей, обративш ихся очно в отчетном периоде	Среднее время на обслужив ание потребит еля, мин.	Среднее время ожидания потребите ля 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	0	0	0	0
2	ООО «Энергосервис»		г. Кострома, ул. Зеленая, д.5А	8(4942) 44-01-81 8(4942) 44-02-02	с 8:00до 17:15	Подготовка документации по технологическому присоединению	12	7	0	0

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

№	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 электрооборудования	Услуга по реализации комплекса организационно-технических мероприятий планово-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 2020 году в рамках ведения клиентоориентированной политики нами были реализованы следующие мероприятия:

- На корпоративном сайте Общества обновлен «личный кабинет», обновлен калькулятор расчета платы за технологическое присоединение на 2020 год, реализована возможность подписания договора технологического присоединения с использованием ЭЦП, 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 2020 год в ООО «Энергосервис» не превысили плановых значений, утвержденных органами исполнительной власти субъектов РФ в области государственного регулирования тарифов.