

Список изменяющих документов
(введено Приказом Минэнерго России от 06.04.2015 N 217)

Информация о качестве обслуживания потребителей
ООО «Энерго» _____ услуг за 2015 год
(наименование сетевой организации)

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:

| № п.п. | 2014 г | 2015 г | Динамика изменения |
|--|--------|--|--------------------|
| 1. Количество потребителей услуг, в том числе: | 2294 | 2859, в том числе: СН2 – 168 НН - 2691 | +24% |
| 1.1 Юр. лица | 472 | 521, в том числе: СН2 – 108 НН - 413 | +10,3% |
| 1.2 Физ.лица | 1822 | 2338, в том числе: СН2 – 60 НН - 2278 | +28,3% |

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, заполняется в произвольной форме:

| № п.п. | 2014 г | 2015 г | Динамика изменения |
|--------------------------|--------|--------|--------------------|
| 1. Кол-во точек поставки | 3201 | 3716 | +16,1% |

1.3. и 1.4. 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 и уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации с разбивкой по уровням напряжения и по типам оборудования, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному:

| Уровень напряжения | Воздушные линии электропередачи (км.) | | | Кабельные линии электропередачи (км.) | | | Подстанции (шт.) | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|---------|----------------------------------|---------------------------------------|---------|----------------------------------|------------------|---------|----------------------------------|
| | 2014 г. | 2015 г. | Динамика изменения показателя, % | 2014 г. | 2015 г. | Динамика изменения показателя, % | 2014 г. | 2015 г. | Динамика изменения показателя, % |
| 6(10) кВ | 54,0 | 63,0 | 116,6 | 259,3 | 303,2 | 116,9 | 168 | 177 | 105,3 |
| 0,22-0,4 кВ | 69,2 | 69,3 | 100,14 | 92,1 | 92,4 | 100,32 | | | |
| Уровень физического износа эл. сетей | 43,8 | 43,6 | 99,55 | 42,5 | 42,9 | 100,94 | 47,2 | 45,2 | 95,77 |

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 | | |
|---|--|---------------------------|----------|----------------------------------|
| | | 2014 год | 2015 год | Динамика изменения показателя, % |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Psaidi) | 0,73 | 0,84 | 115 |

| | | | | |
|-----|---|------|------|------|
| 1.1 | ВН (110 кВ и выше) | | | |
| 1.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | | | |
| 1.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0,73 | 0,84 | 115 |
| 1.4 | НН (до 1 кВ) | | | |
| 2 | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Psaifi) | 0,39 | 0,21 | 53,9 |
| 2.1 | ВН (110 кВ и выше) | | | |
| 2.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | | | |
| 2.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0,39 | 0,21 | 53,9 |
| 2.4 | НН (до 1 кВ) | | | |
| 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) (Psaidi, план) | 4,61 | 1,23 | 26,7 |
| 3.1 | ВН (110 кВ и выше) | | | |
| 3.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | | | |
| 3.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 4,61 | 1,23 | 26,7 |
| 3.4 | НН (до 1 кВ) | | | |
| 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) (Psaifi, план) | 0,62 | 0,15 | 24,2 |
| 4.1 | ВН (110 кВ и выше) | | | |

| | | | | |
|-----|---|------|------|------|
| 4.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | | | |
| 4.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0,62 | 0,15 | 24,2 |
| 4.4 | НН (до 1 кВ) | | | |
| 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 |

Примечание:

1 - значения показателей определяются в соответствии с Методическими указаниями по расчету уровня надежности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью и территориальных сетевых организаций, утвержденными приказом Минэнерго России от 14.10.2013 № 718 (зарегистрирован Минюстом России 31.12.2013, регистрационный № 30988).

При этом в расчетах следует учесть, что:

N_i - количество потребителей услуг, в том числе потребителей электрической энергии, обслуживаемых энергосбытовыми организациями (гарантирующими поставщиками), энергопринимающие устройства которых непосредственно присоединены к объектам электросетевого хозяйства сетевой организации на уровне напряжения, по которому производится расчет показателя, в отношении которых произошло i -ое прекращение передачи электрической энергии, в рамках технологического нарушения, шт.;

N_t - максимальное за расчетный период регулирования число потребителей услуг, в том числе потребителей электрической энергии, обслуживаемых энергосбытовыми организациями (гарантирующими поставщиками), энергопринимающие устройства которых непосредственно присоединены к объектам электросетевого хозяйства сетевой организации на уровне напряжения, по которому производится расчет показателя, шт.

2 – значения показателей определяются в соответствии с примечанием 1 к пункту 2.1. При этом, продолжительность планового прекращения передачи электрической энергии в отношении потребителей услуг определяется интервалом времени от момента начала плановых работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации, сопровождаемых полным (частичным) ограничением режима потребления электрической энергии потребителями услуг, до момента окончания плановых работ на объектах электросетевого хозяйства данной электросетевой организации, но не превышающим интервал времени до момента восстановления режима потребления электрической энергии потребителям услуг.

3 – если по одному случаю нарушения качества электрической энергии имеется и акт контролирующей организации и решение суда учитывается только решение суда.

2.2. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в отчетном периоде.

| N | Структурная единица сетевой организации | Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, Psaidi ² | | | | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, Psaifi ² | | | | Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), Psaidi, план ² | | | | 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), Psaifi, план ² | | | | Показатель качества оказания услуг по передаче электрической энергии (отношение общего числа зарегистрированных случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации к максимальному количеству потребителей, обслуживаемых такой структурной единицей сетевой организации в отчетном периоде) | Планируемые мероприятия, направленные на повышение качества оказания услуг по передаче электроэнергии, с указанием сроков |
|---|---|--|-----|------|----|--|-----|------|----|---|-----|------|----|---|-----|------|----|--|---|
| | | ВН | СН1 | СН2 | НН | ВН | СН1 | СН2 | НН | ВН | СН1 | СН2 | НН | ВН | СН1 | СН2 | НН | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 1 | ООО «Энерго» | | | 0,84 | | | | 0,21 | | | | 1,23 | | | | 0,15 | | 0 | 0 |
| n | Всего по сетевой организации | | | 0,84 | | | | 0,21 | | | | 1,23 | | | | 0,15 | | 0 | 0 |

1 –указываются наименования обособленных подразделений сетевой организации, в том числе производственных отделений или предприятий электрических сетей.

2 –значения показателей определяются в соответствии с пунктом 2.1, при этом в расчетах следует использовать количество потребителей услуг, энергопринимающие устройства которых расположены на территории эксплуатационной ответственности данного обособленного подразделения.

2.3. Для повышения качества оказания услуг по передаче электроэнергии в 2015 г. проведена реконструкция сетей ВЛ-6/10 кВ – 0,868 км. Увеличена общая мощность трансформаторных подстанций за счет строительства новых ТП общей мощностью 7,5 МВА. Построены линии электропередачи: КЛ-6/10 кВ – 5,784 км., КЛ-0,4 кВ – 6,808 км., ВЛ-0,4 кВ – 5,0 км.

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:

Невостробованная мощность МВт за 2015 г.

| № | Диспетчерское наименование трансформатора | Номинальная мощность трансформаторов, МВА | Невостробованная мощность МВт |
|----|---|---|-------------------------------|
| 1 | КТП _Н -20 | 0,4 | 0,3 |
| 2 | КТП _Н -23 | 0,6 | 0,5 |
| 3 | КТП _Н -24 | 0,7 | 0,6 |
| 4 | КТП _Н -25 | 0,3 | 0,1 |
| 5 | ТП-126 | 0,5 | 0,2 |
| 6 | КТП _Н -262 | 0,6 | 0,4 |
| 7 | КТП _Н -263 | 0,6 | 0,2 |
| 8 | ТП-251 | 0,5 | 0,2 |
| 9 | ТП-2501 | 2,0 | 1,0 |
| 10 | КТП _Н -3/2 | 0,4 | 0,2 |
| 11 | КТП _Н -201 | 0,3 | 0,1 |
| 12 | КТП _Н -203 | 0,4 | 0,3 |
| 13 | КТП _Н -29 | 0,4 | 0,3 |
| 14 | КТП _Н -36 | 0,8 | 0,5 |
| 15 | КТП _Н -176 | 0,4 | 0,2 |
| 16 | ТП-179 | 1,3 | 0,5 |
| 17 | КТП _Н -35 | 0,4 | 0,2 |
| 18 | КТП _Н -47 | 0,6 | 0,5 |
| 19 | КТП _Н -154 | 0,4 | 0,3 |
| 20 | РП-10 | 2,0 | 0,8 |

| | | | |
|----|----------|-----|-----|
| 21 | ТП-1001 | 2,0 | 1,0 |
| 22 | КТПН-922 | 0,2 | 0,1 |
| 23 | КТПН-928 | 0,3 | 0,2 |
| 24 | КТПН-930 | 0,3 | 0,2 |
| 25 | КТПН-931 | 0,4 | 0,3 |
| 26 | КТПН-932 | 0,2 | 0,1 |
| 27 | КТПН-935 | 0,2 | 0,1 |
| 28 | КТПН-938 | 0,4 | 0,3 |
| 29 | КТПН-939 | 0,4 | 0,3 |
| 30 | КТПН-940 | 0,3 | 0,2 |
| 31 | КТПН-941 | 0,2 | 0,1 |
| 32 | МТП-9 | 0,3 | 0,2 |
| 33 | КТПН-8 | 0,2 | 0,1 |
| 34 | МТП-301 | 0,6 | 0,5 |
| 35 | РП-41 | 2,5 | 1,1 |
| 36 | ТП-114 | 1,3 | 0,4 |
| 37 | ТП-115 | 2,0 | 0,5 |
| 38 | ТП-116 | 1,3 | 0,1 |
| 39 | ТП-420 | 2,0 | 1,0 |
| 40 | ТП-421 | 2,0 | 0,9 |
| 41 | ТП-4102 | 2,0 | 0,7 |
| 42 | ТП-4103 | 1,3 | 0,7 |
| 43 | ТП-4104 | 1,3 | 0,5 |
| 44 | ТП-4105 | 0,8 | 0,1 |
| 45 | ТП-4107 | 2,0 | 0,4 |
| 46 | ТП-4108 | 0,5 | 0,3 |
| 51 | ТП-224 | 1,3 | 0,4 |
| 52 | ТП-130 | 3,2 | 1,9 |
| 53 | ТП-222 | 0,8 | 0,3 |
| 54 | ТП-223 | 1,3 | 0,3 |
| 55 | ТП-234 | 2,0 | 0,8 |
| 56 | ТП-236 | 2,0 | 0,9 |
| 57 | ТП-233 | 2,0 | 1,3 |

| | | | |
|----|---------|-----|-----|
| 58 | ТП-239 | 2,0 | 0,6 |
| 59 | ТП-240 | 2,0 | 1,0 |
| 60 | ТП-243 | 1,3 | 0,6 |
| 61 | ТП-244 | 0,8 | 0,2 |
| 62 | ТП-245 | 1,3 | 0,5 |
| 63 | РП-22 | 2,0 | 1,5 |
| 64 | ТП-214 | 1,3 | 0,3 |
| 65 | ТП-216 | 2,0 | 0,5 |
| 66 | ТП-228 | 2,0 | 1,2 |
| 67 | ТП-231 | 2,0 | 1,0 |
| 68 | КТПН-56 | 0,8 | 0,2 |
| 69 | КТПН-57 | 0,3 | 0,1 |
| 70 | РП-32 | 2,0 | 0,3 |
| 71 | ТП-3201 | 2,0 | 0,7 |
| 72 | РП-37 | 2,5 | 1,2 |
| 73 | ТП-312 | 1,3 | 0,2 |
| 74 | ТП-315 | 0,8 | 0,5 |
| 75 | ТП-316 | 2,0 | 1,2 |
| 76 | ТП-317 | 3,2 | 2,5 |
| 77 | ТП-318 | 1,3 | 0,5 |
| 78 | ТП-319 | 2,0 | 0,9 |
| 79 | ТП-320 | 2,0 | 0,9 |
| 80 | ТП-327 | 3,2 | 1,5 |
| 81 | ТП-408 | 1,3 | 0,7 |
| 82 | РП-34 | 6,4 | 4,5 |
| 83 | ТП-3401 | 2,0 | 0,5 |
| 84 | ТП-207 | 0,4 | 0,3 |
| 85 | ТП-303 | 0,3 | 0,2 |
| 86 | ТП-310 | 0,3 | 0,2 |
| 87 | ТП-610 | 0,8 | 0,2 |
| 88 | ТП-145 | 2,0 | 0,7 |
| 89 | РП-14 | 2,0 | 1,3 |
| 90 | РП-79 | 2,8 | 0,2 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|--|-----|-----|---|-----|-----|---|-----|-----|---|-----|-----|---|---|---|---|---|
| | логического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе: | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7.1 | по вине сетевой организации | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 7.2 | по вине заявителя | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 8 | Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 100 | 100 | 0 | 100 | 100 | 0 | 130 | 130 | 0 | 400 | 400 | 0 | - | - | - | - |

3.5. Стоимость (руб.с НДС) 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 |

| Расстояние до границ земельного участка заявителя, м | Необходимость строительства подстанции | Тип линии | рублей с НДС |
|--|--|-----------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 500 - сельская местность/300 - городская местность | Да | КЛ | 2017451,48 | 550,00 | 3248222,34 | 2307872,76 | 8319808,92 | 6439109,76 | 15977938,72 | 14097239,56 |
| | | | 1265171,82 | 550,00 | 2495942,68 | 1931732,93 | 6815249,59 | 5686830,09 | 14473379,39 | 13344959,89 |
| | | ВЛ | 722871,60 | 550,00 | 1953642,46 | 1660582,82 | 5730649,17 | 5144529,88 | 13388778,96 | 12802659,68 |
| | | | 488423,89 | 550,00 | 1719194,75 | 1543358,96 | 5261753,74 | 4910082,17 | 12919883,53 | 12568211,96 |
| | Нет | КЛ | 2414014,64 | 550,00 | 2455403,97 | 1250696,05 | 4972125,46 | 2562709,63 | 5229659,04 | 2820243,21 |
| | | | 1450248,31 | 551,00 | 1491637,64 | 768812,89 | 3044592,80 | 1598943,30 | 3302126,38 | 1856476,88 |
| | | ВЛ | 699537,18 | 550,00 | 740926,51 | 393457,32 | 1543170,54 | 848232,17 | 1800704,12 | 1105765,75 |
| | | | 421561,83 | 551,00 | 462951,16 | 254469,65 | 987219,84 | 570256,82 | 1244753,43 | 827790,40 |
| 750 | Да | КЛ | 2957801,07 | 1547276,69 | 4188571,93 | 2778047,55 | 10200508,09 | 7379459,34 | 17858637,89 | 15037589,14 |
| | | ВЛ | 1015931,25 | 576341,78 | 2246702,11 | 1807112,64 | 6316768,45 | 5437589,52 | 13974898,25 | 13095719,32 |
| | Нет | КЛ | 3618722,56 | 1811660,69 | 3660111,88 | 1853050,01 | 7381541,29 | 3767417,54 | 7639074,87 | 4024951,13 |
| | | ВЛ | 1047006,37 | 525802,59 | 1088395,69 | 567191,92 | 2238108,90 | 1195701,35 | 2495642,49 | 1453234,94 |
| 1000 | Да | КЛ | 3898150,65 | 2017451,48 | 5128921,51 | 3248222,34 | 12081207,25 | 8319808,92 | 19739337,05 | 15977938,72 |
| | | ВЛ | 1308990,89 | 722871,60 | 2539761,75 | 1953642,46 | 6902887,74 | 5730649,17 | 14561017,54 | 13388778,96 |
| | Нет | КЛ | 4823430,47 | 2414014,64 | 4864819,80 | 2455403,97 | 9790957,12 | 4972125,46 | 10048490,70 | 5229659,04 |
| | | ВЛ | 1394470,83 | 699537,18 | 1435864,88 | 740926,51 | 2933047,27 | 1543170,54 | 3190580,85 | 1800704,12 |
| 1250 | Да | КЛ | 4838500,23 | 2487626,27 | 6069271,09 | 3718397,13 | 13961906,42 | 9260158,51 | 21620036,22 | 16918288,30 |
| | | ВЛ | 1602050,53 | 869401,43 | 2832821,40 | 2100172,29 | 7489007,03 | 6023708,81 | 15147136,82 | 13681838,61 |
| | Нет | КЛ | 6028138,39 | 3016368,60 | 6069527,71 | 3057757,93 | 12200372,95 | 6176833,37 | 12457906,53 | 6434366,96 |
| | | ВЛ | 1741944,73 | 873271,77 | 1783334,06 | 914661,10 | 3627985,64 | 1890639,74 | 3885519,22 | 2148173,30 |

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.

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------|--|---|-----|----|---|----|-------|---|----|----|---|----|------|---|---|----|
| 2 | Жалобы | | 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 | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| 2.1.2 | качество электрической энергии | | 0 | | | 0 | | | 0 | | | 0 | | | | |
| 2.2 | осуществление технологического присоединения | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.3 | коммерческий учет электрической энергии | | 0 | | | 0 | | | 0 | | | 0 | | | | |
| 2.4 | качество обслуживания | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 2 | 200% | 0 | 0 | 0 |
| 2.5 | техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0 |
| 2.6 | прочее (указать) | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Заявка на оказание услуг | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.1 | по технологическому присоединению | | 412 | | | 49 | | | 14 | | | 11 | | 0 | 0 | 0 |
| 3.2 | на заключение договора на оказание | 0 | 0 | 0% | 0 | 10 | 1000% | 0 | 0 | 0% | 1 | 3 | 300% | 0 | 0 | 0% |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|--|----|--|--|----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | услуг по передаче электрической энергии | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.3 | организация коммерческого учета электрической энергии | | 57 | | | 20 | | | | | | | | | | |
| 3.4 | прочее (указать) | | | | | | | | | | | | | | | |

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 «Энерго» | Центр обслуживания потребителей | 443035 Самарская область, г. Самара, Минская, 25 | 8 (846) 269-28-26; Горячая линия по вопросам электроснабжения: 8-800-500-43-22; tconnect@oooenergo.com | Понедельник-четверг: 07 ⁴⁵ -17 ⁰⁰ Пятница: 07 ⁴⁵ -16 ⁰⁰ сб.вс. - выходной | Прием обращений потребителей с запросом справочной информации через интерактивные электронные формы, предоставление ответа потребителю и запись потребителей на прием в офис обслуживания по вопросам: 1. осуществления технологического присоединения; | 915 | 6 | 3 | |

| | | | | | | | | | | |
|---|-------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | 2. оказания услуг по передаче электрической энергии; 3. организации учета электрической энергии; 4. обслуживания потребителей; 5. контактной информации сетевой организации и организаций, работающих в сфере энергетики. | | | | |
| 2 | ООО «Сбыт-Энерго» | | | | | | | | | |

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 | Горячая линия по вопросам электроснабжения: 8-800-500-43-22; Приемная: (846) 269-28-26 |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | единицы | 85 |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | единицы | 85 |
| 2.2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню | единицы | 85 |

| | | | |
|---|---|------|-----|
| 3 | Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | 0,2 |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | 3 |

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:

Среди обращений, поступивших в 2015 году в сетевую организацию, наибольшее число обращений было зарегистрировано в категории «осуществление технологического присоединения».

Обращений, содержащих жалобу, не было.

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

- Энергоаудит зданий, сооружений промышленных предприятий, оформление энергетического паспорта, проведение тепловизорного контроля электрооборудования сетей, зданий;

- Разработка программ энергосбережения и повышения энергетической эффективности;

- Испытания силовых кабельных линий 0,4-6 кВ, определение места повреждения силовых кабельных линий;

- Техническое обслуживание электрических сетей и электрооборудования б/0,4 кВ;

- Пусконаладочные работы электрооборудования, устройств релейной защиты и автоматики;

- Устройство сетей электроснабжения;

- Монтаж и демонтаж опор ЛЭП, трансформаторных подстанций;

- Установка распределительных устройств, коммунбикационной аппаратуры, устройств защиты.

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, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения:

- перед центральным офисом организации организовано специальное выделенное парковочное место для людей с ограниченными возможностями;
- пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территории других государств, матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан обслуживаются вне очереди.

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:

Темы и результаты опросов потребителей размещены в сети интернет на официальном сайте ООО «Энерго» (www.ooenergo.com) в разделе «Раскрытие», а также на информационном стенде на бумажном носителе в пункте обслуживания потребителей.

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

- организован Центр Обслуживания Потребителей (обеспечение организации очного обслуживания потребителей, исключаящего необходимость взаимодействия потребителя с иными подразделениями сетевой организации (принцип «одного окна»);
- обеспечение доступности информации за счет обновления информации на стендах в центре обслуживания потребителей, а также на официальном сайте сетевой организации в разделе «Технологическое присоединение» (в связи с внесением изменений в действующее законодательство);
- обеспечение заочного обслуживания потребителей с использованием телефонной связи, почтовой связи и сети Интернет согласно требованиям действующего законодательства;
- обеспечение рассмотрения обращений потребителей, поступивших в устной, письменной форме или в форме электронного документа, позволяющее обеспечить оперативное реагирование;
- проведение опросов потребителей с целью выявления мнения потребителей о качестве обслуживания;
- проведение опросов потребителей с целью выявления мнения потребителей о качестве обслуживания;
- обеспечение доступности обслуживания потребителей сетевой организации путем организации очного обслуживания более 45 часов в неделю, без перерыва на обед с началом рабочего дня в 7 час. 45 мин.

4.9. Информация по обращениям потребителей:

