Приложение N 7
к Единым стандартам
качества обслуживания сетевыми
организациями потребителей
услуг сетевых организаций

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

Информация о качестве обслуживания потребителей
ООО «Энерго» услуг за 2024 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.	2023	2024 г	Динамика изменения
1. Количество потребителей услуг, в том числе:	6144 СН2 -374 НН – 5770	6961 СН2 –378 НН –6583	+ 13,29 %
1.1 Юр. лица	1345 СН2 – 368 НН –977	1356 СН2 – 372 НН –984	+ 0,82 %
1.2 Физ.лица	4799 СН2 – 6 НН - 4793	5605 СН2 -6 НН - 5599	+ 16,79% %

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:

№ п.п.	2023 г	2024 г	Динамика изменения
1. Кол-во точек поставки	7842	8836	+12,68%

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.)		
	2023 г.	2024 г.	Динамика изменения показателя, %	2023 г.	2024 г.	Динамика изменения показателя, %	2023г.	2024г.	Динамика изменения показателя, %
6(10) кВ	60,949	64,796	+6,667%	336,423	311,061	-7,44%	202	208	+2,97%
0,22-0,4 кВ	112,013	143,249	+27,679%	114,047	129,975	+13,16%			
Уровень физического износа эл. сетей	74,6	72,77	-2,7%	36,6	37,8	+2,78%	74,72	75,2	+1,35%

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		
		2023 год	2024 год	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Пsaidi)	0,50188	0,48793	-2,78%

1.1	ВН (110 кВ и выше)			
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)			
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,50188	0,48793	-2,78%
1.4	НН (до 1 кВ)			
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Пsaifi)	0,14027	0,7606	-45,79%
2.1	ВН (110 кВ и выше)			
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)			
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,14027	0,7606	-45,79%
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) (Пsaidi, план)	0,26609	5,02253	+1787,53%
3.1	ВН (110 кВ и выше)			
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)			
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,20089	3,013518	+1400,08%
3.4	НН (до 1 кВ)	0,0652	2,009012	+2981,28%
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) (Пsaifi, план)	0,1205	1,05659	+776,83%

4.1	ВН (110 кВ и выше)			
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)			
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,091	0,633954	+596,59%
4.4	НН (до 1 кВ)	0,0295	0,422636	+1332,54%
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:

Ni - 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.;

Nt - 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 потребителей 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 прекращений передачи электрической энергии, Пsaidi[2]				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, Пsaifi[2]				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), Пsaidi, 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), Пsaifi, 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»			0,48793				0,7606				3,013518	2,009012			0,633954	0,422636	0	0
n	Всего по сетевой организации			0,48793				0,7606				3,013518	2,009012			0,633954	0,422636	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 2024 г. проведена реконструкция сетей КВЛ-0,4кВ – 1,4 км, КВЛ-6/10 кВ – 2,3 км. Построены и приняты на обслуживание линии электропередачи: КЛ-6/10 кВ – 3,323 км., КВЛ-0,4 кВ – 23,459 км.

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 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:

Невостребованная мощность МВт за 2024 г.

№	Диспетчерское наименование трансформатора	Номинальная мощность трансформаторов, МВА	Невостребованная мощность, МВт
1	ТП-130	3,200	0,27
2	РП-34	6,40	0,46
3	ТП - 4107	2,000	0,24
4	КТПн-201	0,250	0,09
5	КТПн-56	0,400	0,00
6	ТП - 4106	1,260	0,07
7	ТП - 805	0,500	0,00
8	ТП - 236	2,000	0,15
9	РП-41	2,500	0,16
10	ТП-4101	2,000	0,06
11	ТП-4102	2,000	0,11
12	ТП-4111	2,000	0,06
13	ТП-4103	1,260	0,08
14	ТП-245	1,260	0,15
15	КТПн-29	0,250	0,15
16	ТП-310	0,250	0,08
17	ТП-320	2,000	0,17
18	КТПн-801	0,320	0,13
19	ТП-207(802)	0,400	0,16
20	ТП - 303	0,250	0,17
21	КТПн-203	0,25	0,08
22	КТПн-308	0,180	0,07
23	КТПн-206(804)	0,160	0,17
24	МТП-9	0,250	0,16

25	КТПн-315	0,400	0,00
26	КТПн-244	0,800	0,02
27	КТПн-3605	0,630	0,00
28	ТП-168	0,630	0,00
29	ТП-243	1,26	0,16
30	ТП-420	2,00	0,17
31	ТП-706	2,000	0,68
33	ТП-421	2,000	0,13
34	РП-33	4,000	0,30
35	ТП-3301	2,000	0,00
37	РП - 14	2,000	0,14
38	ТП-242	0,800	0,00
39	ТП-179	1,300	0,00
40	ТП-234	2,000	0,00
41	РП-10	1,260	0,07
42	ТП-3401	2,000	0,10
43	ТП-1001	2,000	0,13
44	ТП-3202	2,000	0,00
45	ТП-3203	2,00	0,00
46	ТП-2501	2,00	0,49
47	РП-79	2,800	0,00
48	РП-37	2,500	0,28
49	ТП-3201	2,000	0,35
50	ТП-4115	0,800	0,08
51	ТП-614	0,500	0,17
52	КТПн-3602	0,400	0,00
53	КТПн-908	0,630	0,00
54	КТПн-8	0,160	0,00
55	КТПн-301	0,630	0,00
56	КТПн-3/2	0,400	0,03
57	КТПн-30	0,400	0,00
58	РП-36	0,400	0,00
59	ТП-319	2,000	0,1
60	ТП-303	0,500	0,17
61	ТП-318	0,630	0,14
62	ТП-317	3,20	0,19
63	ТП - 117	2,000	0,00

64	КТПн-37	0,60	0,00
65	КТПн-28	1,260	0,00
66	ТП-233	2,000	0,12
6	КТПн-40	0,400	0,00
68	ТП-236	2,000	0,15
69	КТПн-170	0,400	0,00
70	КТПн-47	0,630	0,00
71	КТПн-38	0,40	0,00
72	ТП-130	3,200	0,27
73	МТП-150	0,100	0,00
74	КТПн-505	0,400	0,00
75	ТП-705	1,260	0,12
76	МТП-177	0,100	0,00
77	ТП-240	2,000	0,13
78	ТП-1003	0,800	0,34
79	ТП-239	2,000	0,13
80	ТП-251	0,500	0,09
81	КТПн-176	0,400	0,00
82	ТП-4104	1,260	0,09
83	КТПн-178	0,100	0,00
84	КТПн-3601	0,400	0,00
85	КТПн-911	0,630	0,00
86	ТП-4105	0,800	0,02
87	ТП-4107	0,800	0,24
88	ТП-231	2,000	0,39
89	КТПн-27	0,400	0,00
90	ТП - 4108	0,500	0,04
91	ТП-4109	5,000	0,00
92	ТП-4110	3,200	0,00
93	ТП-4111	2,000	0,06
94	ТП-4112	2,000	0,15
95	ТП-4113	1,260	0,17
96	ТП-3701	0,800	0,00
97	ТП-3204	2,000	0,31
98	ТП-3205	2,000	0,00
99	ТП - 3206	1,260	0,16
100	ТП - 327	3,20	0,62

101	КТПн-141	0,100	0,00
102	КТПн - 57	0,250	0,00
103	РП-25	2,000	0,00
104	РП-35	1,260	0,39
105	КТПн -3603	0,400	0,00
106	ТП-3401	2,000	0,10
107	ТП-3604	1,260	0,00
108	ТП-3202	2,000	0,00
109	РП-21	2,000	0,26
110	ТП-2101	3,200	0,00
111	ТП-2102	3,200	0,44
112	ТП-2104	0,800	0,00
113	ТП-702	1,260	0,11
114	КТПн-11	0,400	0,00
115	КТПн-15	0,400	0,00
116	ТП-612	2,000	0,68
117	КТПн-31	0,630	0,00
118	РП-22	2,000	0,59
119	ТП-1002	1,260	0,13
120	РП-32	2,000	0,44
121	КТПн-944	0,630	0,00
122	КТПн-945	0,400	0,00
123	КТПн-946	0,400	0,00
124	ТП-246	0,800	0,06
125	КТПн-35	0,400	0,00
126	КТПн-172	0,400	0,00
127	КТПн-163	0,250	0,00
128	КТПн-25/1	0,400	0,00
129	КТПн-101	0,400	0,00
130	РП-42	2,500	0,14
131	РП-60	0,630	0,29
132	КТПн-6001	0,400	0,14
133	КТПн-6002	0,400	0,00
134	КТПн-6003	0,400	0,00
135	КТПн-6005	0,400	0,00
136	ТП-3402	2,000	0,1
137	КТПн-905	0,400	0,00

138	КТПн-114	1,260	0,00
139	ТП-215	1,260	0,00
140	ТП-408	1,260	0,23
141	КТПн - 20	0,400	0,00
142	КТПн-17	0,400	0,00
143	КТПн - 23	0,630	0,00
144	МТП-22	0,100	0,00
145	КТПн - 19	0,400	0,00
146	КТПн-25	0,340	0,00
147	КТПн - 16	0,250	0,00
148	КТПн - 24	0,650	0,00
149	ТП-3207	0,800	0,00
150	ТП-222	0,800	0,03
151	ТП-608	0,400	0,00
152	ТП-609	0,800	0,00
153	КТПн-21/1	0,630	0,00
154	ТП-316	2,000	0,35
15	КТПн-154	0,400	0,00
156	ТП-115	2,000	0,00
157	ТП-801	2,000	0,24
158	ТП-610	0,800	0,03
159	ТП-145	2,000	0,19
160	КТПн-26	0,800	0,00
161	ТП-214	1,260	0,34
162	ТП-228	2,000	0,46
163	ТП-230	2,000	0.38
164	КТПн-262	0,630	0,08
165	КТПн-263	0,630	0,02
166	ТП-704	2,000	0,60
167	ТП-224	1,260	0,06
168	ТП-223	1,60	0,04
169	КТПн-901	0,250	0,00
170	ТП-116	1,260	0,00
171	КТПн-174	0,400	0,00
172	КТПн-171	0,400	0,00
173	КТПн-18	0,630	0,00
174	КТПн-938	0,400	0,00

175	КТПн-939	0,400	0,00
176	КТПн-940	0,250	0,00
177	МТП-933	0,250	0,00
178	КТПн-934	0,100	0,00
179	МТП-928	0,500	0,00
180	МТП-921	0,250	0,00
181	КТПн-930	0,250	0,00
182	КТПн-931	0,400	0,00
183	КТПн-943	0,250	0,00
184	МТП-932	0,160	0,00
185	МТП-922	0,160	0,00
186	КТПн-941	0,160	0,00
187	КТПн-935	0,160	0,00
188	КТПн-936	0,160	0,00
189	КТПн-929	0,160	0,00
190	МТП-920	0,063	0,00
191	ТП-312	2,000	0,04
192	МТП-913	0,025	0,00
193	МТП-937	0,040	0,00
194	ТП-126	0,400	0,00
195	ТП-216	0,400	0,00
196	МТП-175	0,160	0,00
197	КТПн -34	0,250	0,00
198	КТПн-169	0,400	0,00
199	КТПн-152	0,400	0,00
200	ТП-2105	2,00	0,00
201	ТП-3501	1,260	0,68
202	КТПн-6006	0,400	0,00
203	КТПн-41	0,400	0,00
204	КТПн-19/1	0,400	0,00
205	ТП-4116	0,800	0,00
206	ТП-235	0,500	0,00
207	ТП-2502	2,00	0,49
208	КТПн-3608	0,400	0,00
209	КТПн-181	0,400	0,00
210	КТПн-48	0,400	0,00
211	КТПн-919	0,400	0,00

212	КТПн-169	0,400	0,00
213	КТП-102	0,400	0,00

По подстанциям не указанных в данном списке, находящихся в пользовании ООО «Энерго", невостребованная мощность не имеется.

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

В целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в 2020 году ООО «Энерго» продолжает работу по функциональному расширению услуг, оказываемых в Пункте Обслуживания Потребителей, где реализована работа по принципу «одного окна». Создан единый телефонный номер для получения консультаций и услуг по технологическому присоединению. На официальном сайте предприятия публикуется вся необходимая информация о деятельности по направлению технологического присоединения. Реализована возможность подачи заявки через сеть Интернет, а также функция «Личный кабинет», где заявитель имеет возможность ознакомиться с основными этапами и датами проведения мероприятий по своей заявке на технологическое присоединение.

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

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			
		2023	2024	Динамика изменения показателя, %	2023	2024	Динамика изменения показателя, %	2023	2024	Динамика изменения показателя, %	2023	2024	Динамика изменения показателя, %	2023	2024	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	523	393	-24,85%	56	52	-7,14%	1	1	0%	2	2	0%	-	-	-	-

2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	523	393	-24,85%	56	52	-7,14%	1	1	0%	2	2	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:	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.1	по вине сетевой организации	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.2	по вине сторонних лиц	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	8	8	0%	12	12	0%	16	15	-6,25%	18	16	-11,11%	-	-	-	-
5	Число заключенных	523	393	-24,85%	56	52	-7,14%	1	1	0%	2	2	0%	0	0	0	0

	договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки																
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	659	694	5,31%	20	44	120%	4	1	-75%	1	3	200%	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:	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7.1	по вине сетевой организации	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7.2	по вине заявителя	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	87	72	-17,24%	104	87	-16,35%	312	301	-3,52%	1440	885	-38,54	-	-	-	-

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	II	III	I - II	III	I - II	III
Расстояние до границ земельного участка заявителя, м	Необходимость строительства подстанции	Тип линии	рублей с НДС	рублей с НДС	рублей с НДС	рублей с НДС	рублей с НДС	рублей с НДС	рублей с НДС	рублей с НДС
500 - сельская местность/300 - городская местность	Да	КЛ	6108867,76	57452,94	7164824,44	4030392,26	8441692,84	4097370,86	13820419,12	11409099,71
			4036135,774	57452,94	5092092,45	2994026,28	6368960,85	3061004,87	11747687,13	10320915,42
		ВЛ	3891147,65	57452,94	4947104,33	2921532,204	6223972,73	2988510,80	11602699,01	11336605,64
			2705503,71	57452,94	3761460,39	206724734,8	5038328,79	2395688,83	10417055,07	10743783,67
	Нет	КЛ	5249521,836	57452,94	5249521,84	2658606,86	5249521,84	2658606,86	5249521,84	2658606,86
			3176789,854	57452,94	3176789,85	1622240,87	3176789,85	1622240,87	3176789,85	1622240,87
		ВЛ	3031801,728	57452,94	3031801,728	1549746,80	3031801,73	1549746,80	1549746,804	1549746,804
			1846157,789	57452,94	1846157,789	956924,83	1846157,79	956924,83	956924,8344	956924,83
750	Да	КЛ	4802566,69	4373498,37	9755739,414	5325849,75	9089421,58	4421235,23	14468147,86	12769330,07
		ВЛ	3139276,61	2710208,29	6429159,25	3662559,67	7706027,65	3729538,27	13084753,93	12077633,11
	Нет	КЛ	7829593,24	3943825,41	7840436,814	3954064,38	7840436,81	3954064,35	7840436,81	3954064,35
		ВЛ	4503013,08	2280535,33	4513856,652	2290774,27	4513856,65	2290774,27	4513856,65	2290774,27

1000	Да	КЛ	11279854,14	5668955,86	12346654,39	6621307,24	11032607,81	5392828,35	16411334,09	15036380,68
		ВЛ	6844413,92	3451235,75	7911214,18	4403587,13	9188082,58	4470565,73	14566808,86	12818660,57
	Нет	КЛ	10420508,22	5239282,9	10431351,79	5249521,84	13623522,79	5249521,84	10431351,79	5249521,836
		ВЛ	5985068,004	3021562,79	5995911,58	3031801,79	9188082,58	3031801,73	5995911,58	3031801,728
1250	Да	КЛ	13870769,12	6964413,36	14937569,37	7916764,73	16214437,77	7983743,33	18354520,33	14712516,3
		ВЛ	6844413,92	4192263,21	9393269,1	5144614,59	10670137,5	5211593,19	16048863,78	13559688,03
	Нет	КЛ	13011423,2	6534740,39	13022266,77	6544979,33	10431351,79	5249521,84	13022266,77	6544979,33
		ВЛ	7467122,93	3762590,25	7477966,5	3772829,19	7477966,5	3772829,19	7477966,5	3772829,19

Расчет является ориентировочным. Итоговая стоимость технологического присоединения будет рассчитана сетевой организацией при подготовке договора об осуществлении технологического присоединения в соответствии с утвержденными ставками после подачи заявителем заявки на 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.

N	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		
		2023	2024	Динамика изменения показателя, %	2023	2024	Динамика изменения показателя, %	2023	2024	Динамика изменения показателя, %	2023	2024	Динамика изменения показателя, %	2023	2024	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:	503	381	-24,25%	670	540	-19,40%	609	677	11,16%	108	50	-53,7%	0	0	0%
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	0%	0	0	0%	83	26	-31%	95	38	-40%	0	0	0%
1.2	осуществление технологического присоединения	318	206	35,22%	670	540	-19,43	415	486	17,10%	0	0	0	0	0	0
1.3	**коммерческий учет электрической энергии**	**182**	**171**	**-6%**	**0**	**0**	**0**	**109**	**116**	**+6%**	**11**	**12**	**+8%**	**0**	**0**	**0**

1.4	качество обслуживания	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	2	0	-100%	0	0	0
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	3	4	+33,%	0	0	-100%	2	49	2350%	0	0	0%	0	0	0
1.6	прочее (указать)															
2	Жалобы	47	0	-100%	2	3	50%	24	1	-95,8%	13	3	-76,92%	0	0	0%
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	0	0	0%	2	3	50%	0	0	0%	4	3	-25%	0	0	0%
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	0	0%	0	1	100%	0	0	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**	**47**	**0**	**-100%**	**0**	**0**	**0%**	**24**	**0**	**-100%**	**7**	**0**	**-100%**	**0**	**0**	**0%**
2.4	качество обслуживания	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	2	0	-100%	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	812	307	67,28%	670	540	-19,43%	461	536	16,26%	18	14	-22,22%	0	0	0%
3.1	по технологическому присоединению	318	206	35,22%	670	540	-19,43	415	486	17,10%	0	0	0%	0	0	0%
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	0%	0	0	0%	7	3	-43%	7	3	-43%	0	0	0%
3.3	**организация коммерческого учета электрической энергии**	**88**	**101**	**+13%**	**0**	**0**	**0%**	**39**	**47**	**+17%**	**11**	**11**	**0%**	**0**	**0**	**0%**
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»	Пункт обслуживания потреби-	РФ, 443035, Самарская область, г. Самара,	8 (846) 269-28-26; Горячая линия по вопросам электроснабжения: 8-800-500-43-22;	Понедельник 8^{00}-17^{00} (обед	Прием обращений потребителей с запросом справочной информации через интерактивные электрон-	1426	12	1,5	

		телей	Минская, 25, комната 1	offise@oooenergo.com	12^{00}-13^{00}), среда 8^{00}-17^{00}, четверг: 8^{00}-17^{00} (обед 12^{00}-13^{00}), вторник, пятница: не приемные дни, сб.вс. - выходной	ные формы, предоставление ответа потребителю и запись потребителей на прием в офис обслуживания по вопросам: 1. осуществления технологического присоединения; 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.				

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	1148
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	1148
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обра-	единицы	0

	ботанных автоматически системой интерактивного голосового меню		
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 2020 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 6/0,4 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 Феде-

рации 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.oooenergo.com) в разделе «Раскрытие», а также на информационном стенде на бумажном носителе в центре обслуживания потребителей.

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

- организован Пунк Обслуживания Потребителей (обеспечение организации очного обслуживания потребителей, исключающего 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;
- обеспечение доступности обслуживания потребителей сетевой организации путем организации очного обслуживания не менее 25 часов в неделю в соответствии с графиком работы.

4.9. Информация по обращениям потребителей: