Приложение N 7

к Единым стандартам

качества обслуживания сетевыми

организациями потребителей

услуг сетевых организаций

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг**

**ООО "ЭЛЕКОНТ" за 2023 год**

**1. Общая информация о сетевой организации**

1.1. Количество потребителей услуг ООО "ЭЛЕКОНТ" (далее - потребители) 3079, из них потребителей - юридических лиц 297, потребителей физических лиц - 2782.

1.2. Количество точек поставки составляет 3430 шт., в том числе у юридических лиц – 648 шт., у физических лиц – 2782 шт. Из них у потребителей - юридических лиц количество точек поставки, оборудованных приборами учета с удаленным опросом составляет 58 шт. У потребителей - физических лиц количество точек поставки, оборудованных приборами учета с удаленным составляет - 129 шт.

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства филиала ООО «ЭЛЕКОНТ»

Таблица 1.3.1 Длина воздушных линий (далее - ВЛ) и кабельных линий (далее - КЛ)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2022** | | | **2023** | | |
|  | **Количество (шт)** | **Протяженность по трассе (км)** | **Протяженность по цепям (км)** | **Количество (шт)** | **Протяженность по трассе (км)** | **Протяженность по цепям (км)** |
| **ИТОГО ВЛ** | **21** | **62,86** | **62,86** | **161** | **193,64** | **193,64** |
| ВЛ 0.4 кВ | 7 | 20,08 | 20,08 | 46 | 104,618 | 104,618 |
| ВЛ 6-20 кВ | 14 | 42,78 | 42,78 | 115 | 89,022 | 89,022 |
| ВЛ 35 кВ |  |  |  |  |  |  |
| ВЛ 110 кВ |  |  |  |  |  |  |
| ВЛ 220 кВ |  |  |  |  |  |  |
| **ИТОГО КЛ** | **39** | **54,29** | **54,29** | **111** | **80,046** | **80,046** |
| КЛ 0.4 кВ | 11 | 27,72 | 27,72 | 41 | 29,054 | 29,054 |
| КЛ 6-20 кВ | 28 | 26,57 | 26,57 | 70 | 50,992 | 50,992 |
| КЛ 35 кВ |  |  |  |  |  |  |
| КЛ 110 кВ |  |  |  |  |  |  |

Таблица 1.3.2 Количество подстанций 6(10) -220 кВ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2022** | | **2023** | |
|  | **Количество (шт)** | **МВА** | **Количество (шт)** | **МВА** |
| ИТОГО | 73 | 89,105 | 256 | 188 |
| ИТОГО ПС | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ПС 35 кВ | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ПС 110 кВ | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ПС 220 кВ | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ТП 6-10/35-0.4 кВ | 73 | 89,105 | 256 | 188 |

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства ООО «ЭЛЕКОНТ» составляет 26 %

**2. Информация о качестве услуг по передаче**

**электрической энергии**

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в целом по организации в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному представлена в таблице 2.1. Показатели за 2022 год не рассчитаны в связи с тем, что ООО "ЭЛЕКОНТ" в 2022 году регулировался впервые.

Таблица 2.1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **N** | **Показатель** | **Значение показателя, годы** | | |
| **2022** | **2023** | **Динамика изменения показателя** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии () | - | 0,028 | - |
| 1.1 | ВН (110 кВ и выше) |  |  |  |
| 1.2 | СН1 (35 - 60 кВ) |  |  |  |
| 1.3 | СН2 (1 - 20 кВ) |  |  |  |
| 1.4 | НН (до 1 кВ) |  |  |  |
| 2 | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии () | - | 0,0058 | - |
| 2.1 | ВН (110 кВ и выше) |  |  |  |
| 2.2 | СН1 (35 - 60 кВ) |  |  |  |
| 2.3 | СН2 (1 - 20 кВ) |  |  |  |
| 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) () | - | 0,023 | - |
| 3.1 | ВН (110 кВ и выше) |  |  |  |
| 3.2 | СН1 (35 - 60 кВ) |  |  |  |
| 3.3 | СН2 (1 - 20 кВ) |  |  |  |
| 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) () | - | 0,005 | - |
| 4.1 | ВН (110 кВ и выше) |  |  |  |
| 4.2 | СН1 (35 - 60 кВ) |  |  |  |
| 4.3 | СН2 (1 - 20 кВ) |  |  |  |
| 4.4 | НН (до 1 кВ) |  |  |  |
| 5 | Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки | - | - | - |
| 5.1 | В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки | - | - | - |

2.2. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в отчетном периоде. В настоящее время отсутствует возможность представления информации в формате данной таблицы.

Таблица 2.2

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N** | **Структурная единица сетевой организации** | **Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии,** | | | | **Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии,** | | | | **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),** | | | | **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),** | | | | **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** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **2** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **...** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Всего по сетевой организации |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

2.3. Мероприятия, выполненные в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии.

Ремонт оборудования подстанций и линий электропередачи в 2023 г. выполнен в полном объеме и в установленные сроки в соответствии с программой ремонтов.

**3. Информация о качестве услуг**

**по технологическому присоединению**

3.1. Информация о наличии невостребованной мощности для осуществления технологического присоединения располагается на официальном сайте ООО «ЭЛЕКОНТ» www.elekont72.ru

3.2. Мероприятия, выполненные ООО «ЭЛЕКОНТ» в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению:

- организована возможность подачи заявки заявителями посредством официального сайта сетевой организации в личном кабинете;

- повышена квалификация персонала в отделе технологического присоединения, расширен состав сотрудников;

3.3. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям ООО «ЭЛЕКОНТ» представлены в таблице 3.3.

Таблица 3.3

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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** | | |
| **2022** | **2023** | **Динамика изменения показателя, %** | **2022** | **2023** | **Динамика изменения показателя, %** | **2022** | **2023** | **Динамика изменения показателя, %** | **2022** | **2023** | **Динамика изменения показателя, %** | **2022** | **2023** | **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 | 13 | 66 | 407,7 | 3 | 7 | 133,33 | 0 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | 74 |
| 2 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 13 | 66 | 407,7 | 3 | 7 | 133,33 | 0 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | 74 |
| 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 |
| 3.1 | по вине сетевой организации | 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 |
| 4 | Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 10 | 10 | - | 10 | 10 | - | 0 | 0 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - | 10 |
| 5 | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 13 | 62 | 376,92 | 3 | 6 | 100 | 0 | 1 | - | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | 69 |
| 6 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 13 | 77 | 492,31 | 3 | 4 | 33,33 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | 82 |
| 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 |
| 7.1 | по вине сетевой организации | 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 |
| 8 | Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 30 | 30 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 30 |

**4. Качество обслуживания**

4.1. Количество обращений, поступивших в ООО «ЭЛЕКОНТ» за 2023 год составило 1200 штук.

На заключение договоров об осуществлении технологического присоединения в отчетном периоде зарегистрировано 74 заявок. Обращений, содержащих жалобу на качество электрической энергии – 0. Динамика по отношению к году, предшествующему отчетному указана в таблице 4.1.

Таблица 4.1.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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** | | |
|  |  | 2022 год | 2023 год | Динамика изменения показателя, % | 2022 год | 2023 год | Динамика изменения показателя, % | 2022 год | 2023 год | Динамика изменения показателя, % | 2022 год | 2023 год | Динамика изменения показателя, % | 2022 год | 2023 год | 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:** | **113** | **192** | **69,91** | **25** | **3** | **-88** | **140** | **930** | **564,28** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| 1.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии | 97 | 134 | 38,14 | 25 | 0 | - | 122 | 624 | 411,47 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 1.2 | осуществление технологического присоединения | 6 | 55 | 816,66 | 0 | 0 | - | 10 | 19 | 90 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 1.3 | коммерческий учет электрической энергии | 1 | 0 | -100 | 0 | 0 | - | 5 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 1.4 | качество обслуживания | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 1.5 | техническое обслуживание электросетевых объектов | 9 | 3 | -66,66 | 0 | 3 | - | 0 | 4 | - | 0 | 0 | 0,0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.6 | прочее (отключение электроэнергии, контактная информация, согласование транспортировки, вопросы смежных организаций) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 283 | 9333,3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **2** | **Жалобы** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0,0** | **0** | **0** | **0,0** |
| 2.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе: | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0 | 0 | 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 | 0,0 |
| 2.1.2 | качество электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 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 | 0,0 |
| 2.3 | коммерческий учет электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0 | 0 | 0 | 0,0 |
| 2.4 | качество обслуживания | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0 | 0 | 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 | 0,0 |
| 2.6 | прочее (указать) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0 | 0 | 0 | 0,0 |
| **3** | **Заявка на оказание услуг** | **16** | **55** | **250** | **0** | **0** | **0** | **10** | **20** | **100** | **0** | **0** | **0,0** | **0** | **0** | **0,0** |
| 3.1 | по технологическому присоединению | 16 | 55 | 243,75 | 0 | 0 | 0 | 10 | 19 | 90 | 0 | 0 | 0,0 | 0 | 0 | 0,0 |
| 3.2 | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0,0 | 0 | 0 | 0,0 |
| 3.3 | организация коммерческого учета электрической энергии | 0 | 0 | 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 | 0,0 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей представлена в таблице 4.2.

Таблица 4.2.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N** | **Офис обслуживания потребителей** | **Тип офиса** | **Адрес местонахождения** | **Номер телефона, адрес электронной почты** | **Режим работы** | **Предоставляемые услуги** | **Количество потребителей, обратившихся очно в 2022году** | **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 «ЭЛЕКОНТ» | - | 625048, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Герцена, д.84 корп 2а | 8 (3452) 40-36-99,  Elekont72@yandex.ru | 08:30-17:00 | Услуги по технологическому присоединению и передаче электроэнергии, прием и обработка жалоб и обращений | 192 | 15 | 0 | 0 |

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи представлена в таблице 4.3.

Таблица 4.3.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N** | **Наименование** | **Единица измерения** |  |
| 1 | Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: | номер телефона |  |
| Номер телефона по вопросам энергоснабжения: | 8 (3452) 402-404  8 800 101 85 06 |
| Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов: | 8 (3452) 403-699 |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | единицы |  |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | единицы |  |
| 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. | 0,04 |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | 6 |