Приложение N 7

к Единым стандартам

качества обслуживания сетевыми

организациями потребителей

услуг сетевых организаций

**Информация о качестве обслуживания потребителей**

**ООО «Городская электросетевая компания» услуг за 2018 год**

1. Общая информация о сетевой организации

* 1. Количество потребителей услуг сетевой организации.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | Физические лица | Юридические лица |
| 2018 | 2018 | Динамика изменения показателя, % | 2018 | 2018 | Динамика изменения показателя, % |
| Категория надежности | I - II | III | I - II | III | I - II | III | I - II | III | I - II | III | I - II | III |
| Максимальное количество потребителей услуг по передаче электрической энергии (включая потребителей электрической энергии, обслуживаемых энергосбытовами организациями (гарантирующими поставщиками), энергопринимающие устройства которых непосредственно присоединены к объектам электросетевого хозяйства сетевой организации), обслуживаемых электросетевой организацией в рамках расчетного периода, всего, шт. | - | 19 | - | 19 | - | - | 12 | 23 | 12 | 23 | 0 | 0 |
| * в том числе по уровню напряжения ВН (110 кВ и выше)
 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| * в том числе по уровню напряжения СН1 (35 - 60 кВ)
 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| * в том числе по уровню напряжения СН2 (1 - 20 кВ)
 | - | 4 | - | 4 | - | - | 2 | 10 | 2 | 10 | 0 | 0 |
| * в том числе по уровню напряжения НН (до 1 кВ)
 | - | 15 | - | 15 | - | - | 10 | 13 | 10 | 13 | 0 | 0 |

1.2. Количество точек поставки всего и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии.

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель | Значение показателя, годы |
| 2018 | 2018 | Динамика изменения показателя, % |
| Максимальное за расчетный период регулирования число точек поставки электросетевой организации, всего, шт. | 158 | 158 | 0 |
| Количество точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии, в том числе | 158 | 158 | 0 |
| * физические лица
 | 20 | 20 | 0 |
| * юридические лица
 | 46 | 46 | 0 |
| * ВРУ многоквартирных домов
 | 92 | 92 | 0 |
| * бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства
 | - | - | - |
| * приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных
 | 15 | 15 | 0 |

* 1. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование | Итого | Напряжение |
| 110 кВ | 35 кВ | 10 кВ | 6 кВ | 500 Ви ниже |
| Протяженность воздушных линий электропередачи (далее - ВЛ) по трассе (всего), км | 3,092 |  - | -  |  | 3,092 |  |
| Протяженность кабельных линий электропередачи (далее - КЛ), км | 19,964 |  - | -  | 2,866 | 10,258 | 6,840 |
| Количество подстанций | 10 | - | - | 4 | 6 | - |
| Количество силовых трансформаторов до 2500 кВА | 20 | - | - | 8 | 12 | - |

2. Информация о качестве услуг по передаче

электрической энергии

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в целом по сетевой организации.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N | Показатель | Значение показателя, годы |
| 2018 | 2018 | Динамика изменения показателя,% |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии () |  |  |  |
| 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 () |  |  |  |
| 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) () |  |  |  |
| 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) () |  |  |  |
| 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 | - | - | - |

3. Информация о качестве услуг

по технологическому присоединению

# 3.1. Информация о наличии объема свободной для технологического присоединения потребителей трансформаторной мощности по подстанциям и распределительным пунктам напряжением ниже 35 кВ с дифференциацией по всем уровням напряжения.

|  |
| --- |
| Присоединение объектов заявителей к центрам питания с резервом мощности возможно без увеличения пропускной способности подстанций в местах силовых трансформаторов. При этом, предельная величина дополнительно присоединяемой мощности к таким центрам питания сетевой организации, пропускная способность питающих ЛЭП, центров питания вышестоящих сетевых организаций, а также необходимые для осуществления технологического присоединения мероприятия (усиление отдельных элементов подстанций, расширение распределительных устройств идр.) определяются сетевой организацией на момент получения заявки на технологическое присоединение по результатам ее рассмотрения, а для заявителей, технические условия которых подлежат согласованию с системным оператором, по результатам рассмотрения заявки системным оператором.  |
| Город/Населенный пункт/ Муниципальное образование | Наименование ТП, РП с указанием классов напряжения, количества и мощности трансформаторов | Пропускная способность с учетом критерия (n-1), МВА | Текущий резерв мощности с учетом присоединенных потребителей, МВА | Текущий резерв мощности с учетом присоединенных потребителей, заключенных договоров и поданных заявок на технологическое присоединение, МВА |
| г. Вологда | ТП «Котельная» 6/0,4 кВ; 2х0,4 МВА | 0,4 | 0,140 | 0,140 |
| г. Вологда | ТП-1 6/0,4 кВ; 2х0,63 МВА | 0,63 | 0,208 | 0,208 |
| г. Вологда | ТП-2 6/0,4 кВ; 2х0,63 МВА | 0,63 | 0,290 | 0,290 |
| г. Вологда | ТП «ВСХТ» 6/0,4 кВ; 2х0,4 МВА | 0,4 | 0,02 | 0,02 |
| г. Вологда | ТП 430 6/0,4 кВ; 2х0,63 МВА | 0,63 | 0,155 | 0,155 |
| г. Вологда | ТП-902 10/0,4 кВ; 2х1,6 МВА | 1,6 | 0,8185 | 0,8185 |
| г. Вологда | ТП-903 10/0,4 кВ; 2х1,0 МВА | 1,0 | 0,705 | 0,705 |
| г. Вологда | ТП-809 10/0,4 кВ; 2х1,0 МВА | 1,0 | 0,670 | 0,670 |
| г. Вологда | ТП-682 10/0,4 кВ; 2х0,63 МВА | 0,63 | 0,127 | 0,127 |
| г. Вологда | РТП-25 6 кВ | 2,8 | 1,4 | 1,4 |

3.2. 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 до 670 кВт включительно | свыше 670 кВт до 8900 кВтвключительно | объекты по производству электрической энергии |
| 2018 | 2018 | Динамика изменения показателя, % | 2018 | 2018 | Динамика изменения показателя, % | 2018 | 2018 | Динамика изменения показателя, % | 2018 | 2018 | Динамика изменения показателя, % | 2018 | 2018 | 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 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | - | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 2 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | - | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 3 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе: | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.1 | по вине сетевой организации | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.2 | по вине сторонних лиц | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 3 | 3 | 0 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| 5 | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 6 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 2 | 2 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| 7 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе: | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7.1 | по вине сетевой организации | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7.2 | по вине заявителя | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 8 | Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 15 | 15 | 0 | 10 | 10 | 0 | 30 | 30 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 55 |

3.3. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации.

Для расчета платы за технологическое присоединение к электрическим сетям учитываются расходы на выполнение сетевой организацией следующих обязательных мероприятий:

* подготовку и выдачу сетевой организацией технических условий;
* проверку сетевой организацией выполнения Заявителем технических условий;
* осмотр (обследование) присоединяемых Устройств должностным лицом органа федерального государственного энергетического надзора при участии сетевой организации и собственника таких устройств, с выдачей акта осмотра (обследования) энергопринимающих устройств Заявителя;
* осуществление сетевой организацией фактического присоединения объектов Заявителя к электрическим сетям и включение коммутационного аппарата,

а также расходы на строительство объектов электросетевого хозяйства - от существующих объектов электросетевого хозяйства до присоединяемых энергопринимающих устройств потребителей, определяемых по каждому мероприятию (далее - мероприятия "последней мили").

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Мощность энергопринимающих устройств заявителя, кВт | Стоимость технологического присоединения, руб | Примечание |
| до 15 кВт включительно | 550\* | При условии соблюдения п.17 Правил технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов по производству электрической энергии, а также объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих сетевым организациям и иным лицам, к электрическим сетям, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2004 года № 861 |
| свыше 15 кВт до 8900 кВт | Согласно Приказа Департамента ТЭК и ТР № 721-р от 22.12.2017 г.  |  |

\*На основании приказа №722-р от 22.12.2017 г. Департамента ТЭК и ТР Вологодской области

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.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 |
|  |  | 2018 | 2018 | Динамика изменения показателя, % | 2018 | 2018 | Динамика изменения показателя, % | 2018 | 2018 | Динамика изменения показателя, % | 2018 | 2018 | Динамика изменения показателя, % | 2018 | 2018 | 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: | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.2 | осуществление технологического присоединения | 4 | 4 | 0 | 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 (указать) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Жалобы | 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 |
| 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 | 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 |
| 2.3 | коммерческий учет электрической энергии | 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 |
| 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) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Заявка на оказание услуг | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.1 | по технологическому присоединению | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 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 | 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 |
| 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 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 | Офис обслуживания потребителейООО «Городская электросетевая компания» | Пункт | 160022, Россия, г.Вологда, Пошехонское шоссе, д.18, офис 201 | (8172) 268-266 | с 08:30 до 17:30 | Услуги, предусмотренные Едиными стандартами качества обслуживания сетевыми организациями  | 3 | 15 | 0 | - |

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N | Наименование | Единица измерения |  |
| 1 | Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:Номер телефона по вопросам энергоснабжения:Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов: | номер телефона | (8172) 268-266 |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | единицы | 22 |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | единицы | 22 |
| 2.2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню | единицы | - |
| 3 | Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | 0,5 |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | - |

4.4. 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.

 С целью повышения качества обслуживания клиентов и изучения их мнения об оказываемых организацией услугах в течение 2018 года был проведен телефонный опрос смежных сетевых организаций и потребителей гарантирующего поставщика.

Потребителям предлагалось ответить на ряд вопросов, позволяющую оценить быстроту и качество обслуживания, доброжелательность и профессионализм персонала компании, полноту и доступность информации, представленной на сайте компании и в помещении офиса, удобство расположения и время работы офиса. Также потребителям была дана возможность изложить свои пожелания и претензии, указать наиболее удобный канал связи с компанией.

Информация по проведенному опросу была тщательно проанализирована для выработки предложений, направленных на дальнейшее улучшение качества обслуживания клиентов и устранение выявленных замечаний.

 В телефонном опросе приняли участие 30 юридических и 10 физических лиц, являющихся потребителями услуги по передаче электрической энергии. Большинство клиентов компании достаточно высоко оценили профессионализм и доброжелательность персонала. По-прежнему недостаточно активно потребителями используются интернет-ресурсы, большинство респондентов назвали этот канал связи неудобным для себя. Телефонную связь выбрали 90% респондентов. При этом лишь 4% из числа респондентов знакомы с сайтом компании.