

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

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг

ООО «Варистор» за 2018 год
(наименование сетевой организации)

1. Общая информация о сетевой организации

1.1.

Количество потребителей услуг сетевой организации за 2017год:

количество потребителей услуг по передаче электрической энергии –2467 в том числе физические лица – 2358

Количество потребителей услуг сетевой организации за 2018год:

количество потребителей услуг по передаче электрической энергии –2669 в том числе физические лица – 2389

1.2. Количество точек поставки всего

показатель	Год 2017	Год 2018
Количество точек поставки всего	2636	2669
Количество точек поставки, оборудованных приборами учёта электрической энергии	2636	2669
физические лица	2358	2389
юридические лица	278	280
ВРУ многоквартирного дома	43	43
Безхозяйные объекты	0	0
приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных	600	462

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации:

Объект		2017 год	2018 год
Длина воздушных линий	ВН	-	-
	СН1	0,8	3,6
	СН2	30,7	44,11

Длина кабельных линий	НН	56,5	55,81
	ВН		
	СН1		
	СН2	11,89	27,23
	НН		2,12
Количество подстанций	110кВ		1
	35кВ	2	2
	6(10)кВ	61	92

1.4. 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, заполняется в произвольной форме и выражается в процентах по отношению к нормативному сроку службы объектов

Тип оборудования	Уровень напряжения	Средняя величина физического износа за 2017год %	Средняя величина физического износа за 2018год %
Воздушные линии	СН1	50	55
	СН2	50	55
	НН	85	90
Кабельные линии	СН2	50	55
Трансформаторные подстанции	ВН	50	55
	СН1	46	51
	СН2	50	55

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		
		N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIDI})	5,51	0,14920	-97%
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 (Π_{SAIFI})	0,34	0,21806	-36%

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) ($\Pi_{SAIDI, \text{план}}$)		4,50546	
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) ($\Pi_{SAIFI, \text{план}}$)		1,00795	
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.

№ п/п	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Psaidd)				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Psaifi)				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) (Psaidd план)				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)				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	Всего по сетевой организации	Отсутствует значение показателя в разбивке по уровням напряжения	Отсутствует значение показателя в разбивке по основным напряжениям	Отсутствует значение показателя в разбивке по основным напряжениям	Отсутствует значение показателя в разбивке по основным напряжениям	Отсутствует значение показателя в разбивке по основным напряжениям	Отсутствует значение показателя в разбивке по основным напряжениям	Отсутствует значение показателя в разбивке по основным напряжениям	Отсутствует значение показателя в разбивке по основным напряжениям	Отсутствует значение показателя в разбивке по основным напряжениям	Отсутствует значение показателя в разбивке по основным напряжениям	Отсутствует значение показателя в разбивке по основным напряжениям	Отсутствует значение показателя в разбивке по основным напряжениям	Отсутствует значение показателя в разбивке по основным напряжениям	Отсутствует значение показателя в разбивке по основным напряжениям	Отсутствует значение показателя в разбивке по основным напряжениям	Отсутствует значение показателя в разбивке по основным напряжениям	0	

2.3 Мероприятия, выполненные в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в 2018 г.:

1. Замена голых алюминиевых проводов на СИП на ВЛ 0,4 кВ;
2. Перераспределение нагрузок по фазам ВЛ 0,4кВ;
3. Замена трансформаторов на двух ТП-10/0,4кВ на трансформаторы с большей мощностью
4. Перераспределение нагрузок между трансформаторными подстанциями 10/0,4кВ путем переключения ВЛИ-0,4кВ по результатам зимних замеров фактической максимальной мощностью для снижения нагрузок в наиболее загруженных центрах питания 10/0,4кВ.

2.4. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся качества оказания

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	35	51	46	28	25	-11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	38

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации за 2018 год

Плата за технологическое присоединение к электрическим сетям ООО "Варистор" устанавливается на основании приказа РСТ по РБ от 19.12.2017 г. №1/27

Мощность энергопринимающих устройств заявителя, кВт			15		150		250		670	
Категория надежности			I-II	III	I-II	III	I-II	III	I-II	III
Расстояние до границ земельного участка заявителя, м	Необходимость строительства подстанции	Тип линии								
500 - сельская местность/300 - городская местность	Да	КЛ		550,00		1 201 693,90		1 070 972,90		2 888 273,80
		ВЛ		550,00		986 149,62		855 428,62		2 672 729,52
	Нет	КЛ		550,00		243 392,63		243 392,63		332 604,17
		ВЛ		550,00		277 122,53		277 122,53		248 308,70
750	Да	КЛ				2 063 609,25		1 932 888,25		3 750 189,15

		ВЛ				1 524 748,54			1 394 027,54			3 211 328,44
	Нет	КЛ				594 201,32			594 201,32			817 230,17
		ВЛ				678 526,07			678 526,07			606 491,49
1000	Да	КЛ				2 542 451,11			2 411 730,11			4 229 031,01
		ВЛ				1 823 970,16			1 693 249,16			3 510 550,06
	Нет	КЛ				789 095,04			789 095,04			1 086 466,84
		ВЛ				901 528,04			901 528,04			805 481,93
1250	Да	КЛ				3 021 292,97			2 411 730,11			4 707 872,87
		ВЛ				2 123 191,78			1 693 249,16			3 809 771,68
	Нет	КЛ				983 988,76			789 095,04			1 355 703,51
		ВЛ				1 124 530,01			901 528,04			1 004 472,37

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		
		N-1	N	Динамика изменения показателя, %	N-1	N	Динамика изменения показателя, %	N-1	N	Динамика изменения показателя, %	N-1	N	Динамика изменения показателя, %	N-1	N	Динамика изменения показателя, %
			(текущий год)			(текущий год)			(текущий год)			(текущий год)			(текущий год)	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	Всего обращений потребителей, в том числе:		43			124			5		145					
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии		1								79					

3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии													
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии		5											
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 обслуживании 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 "Баристор"		г. Улан-Удэ, ул.Терешковой, дом №30, помещение 3 оф.2	44-66-89, 44-10-61, 55-38-28 varistor03@yandex.ru	Пн-Чт с 8.30 ч. до 17.30 ч. Пт с 8.30 ч. до 16.15 ч. Перерыв на обед с 12.00 ч. до 12.45 ч., Выходные: суббота, воскресенье.	Услуги по передаче электрической энергии Услуги по технологическому присоединению Услуги по оперативному – диспетчерскому управлению	79	10 мин	3	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	55-16-48, 88003502071
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	
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	5-10 секунд
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	3-5 минут

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.

Категория обращения – «Технологическое присоединение»

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

1. Организация учета электрической энергии (установка/замена, ремонт приборов учета).
2. Эксплуатация, техническое и оперативное обслуживание, ремонт электрических сетей потребителя, оперативно-диспетчерское управление.
3. Предоставление в аренду объектов для заявителя (волоконно-оптического кабеля связи на ВЛ).

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"

В целях обеспечения реализации прав инвалидов и других социально уязвимых групп населения на пользование услугами Общества прием и выдача документов производится 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.

Отчет об итогах изучения мнения потребителей о качестве обслуживания за 2018 год.

№ п.п	Оказываемая услуга	Критерии оценки							Итого
		1. Крайне не доволен. Возникли конфликтные ситуации!	2. Не доволен.	3. Доволен!	4. Очень доволен!!	5. Доволен. Огромное спасибо, рекомендую вашу компанию друзьям и соседям!!!	Да	Нет	
1	Организация обслуживания клиентов								
1.1	Часы работы компании		2	15	3	3			23
1.2	Компетентность / грамотность сотрудников, принимавших заявку			6	9	8			23
1.3	Время ожидания при подаче заявки (допустимо не более 30 мин.)			2	18	3			23
1.4	Консультирование по интересующим вопросам, включая дополнительную информацию по сторонним организациям			2	10	11			23
1.5	Уровень внутреннего оснащения мест приема клиентов			3	2	18			23
2	Технологическое присоединение								
2.2	Сроки подготовки оферты / проекта договора (допустимо не более 30 календарных дней)			9	12	2			23
2.3	Сроки выполнения работ по договору со стороны сетевой организации (от 6 месяцев до 3 лет)			11	11	1			23
2.4	Качество выполнения работ по договору				18	5			23
2.5	Степень удовлетворенности ответами, полученными на заданные Вами вопросы, касающиеся процедуры технологического присоединения			7	12	4			23
3	Передача электроэнергии								
3.1	Частота и продолжительность отключений электроэнергии		4	19					23

3.2	Оперативность реагирования работников компании при возникновении чрезвычайных ситуаций / аварий			11	9	3			23
4	Дополнительные услуги								
4.1	Знаете ли Вы о дополнительных услугах предоставляемых нашей компанией?						8	15	23
4.2	Сроки обработки заявки и подготовки оферты / проекта договора			3	14	6			23
4.3	Своевременность выполнения работ по договору со стороны сетевой организации			9	9	5			23
4.4	Качество выполнения работ по договору			9	9	5			23
4.5	Рекомендовали бы Вы нашу компанию на предоставление аналогичных услуг своим знакомым?						22	1	23

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

В целях повышения качества обслуживания в 2018 году проведены опросы для определения степени удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых услуг.

В целях повышения квалификации сотрудников Общества взаимодействия с клиентами проведено обучение всех категорий специалистов, а также руководителей структурных подразделений взаимодействия с клиентами.

4.9. Информация по обращениям потребителей - наибольшее число обращений в отчетном 2018г. поступило в категории «Технологическое присоединение».