

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг

ООО «Варистор» за 2019 год
(наименование сетевой организации)

1. Общая информация о сетевой организации

1.1.

Количество потребителей услуг сетевой организации за 2018год:

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

Количество потребителей услуг сетевой организации за 2019год:

количество потребителей услуг по передаче электрической энергии –2769 в том числе физические лица – 2420

1.2. Количество точек поставки всего

показатель	Год 2018	Год 2019
Количество точек поставки всего	2669	2769
Количество точек поставки, оборудованных приборами учёта электрической энергии	2669	2769
физические лица	2389	2420
юридические лица	280	307
ВРУ многоквартирного дома	43	42
Безхозные объекты	0	0
приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных	462	462

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации:

Объект			2018 год	2019 год
Длина воздушных линий	ВН	ВН	-	-
		СН1	3,6	3,6
		СН2	44,11	47,6
		НН	55,81	69,4
Длина кабельных линий	ВН	ВН		
		СН1		
		СН2	27,23	29,4
		НН	2,12	2,9
Количество подстанций	110кВ	110кВ	1	1
		35кВ	2	2
		6(10)кВ	92	94

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		Средняя величина физического износа	
		2018год	% за	2019год	% за
Воздушные линии	СН1	55		53	
	СН2	55		53	
	НН	90		88	
Кабельные линии	СН2	55		53	
Трансформаторные подстанции	ВН	55		53	
	СН1	51		49	
	СН2	55		53	

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})	0.1492	0.78579	0,63659
1.1	ВН (110кВ и выше)			
1.2	СН1 (35-60кВ)			
1.3	СН2 (1-20кВ)			
1.4	НН (до 1кВ)			
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIFI})	0.21806	0.30228	0,08422
2.1	ВН (110кВ и выше)			
2.2	СН1 (35-60кВ)			
2.3	СН2 (1-20кВ)			
2.4	НН (до 1кВ)			
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) ($\Pi_{SAIDI, \text{план}}$)	5.85076	5.85076	0
3.1	ВН (110кВ и выше)			
3.2	СН1 (35-60кВ)			
3.3	СН2 (1-20кВ)			
3.4	НН (до 1кВ)			
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	1.00795	0
4.1	ВН (110кВ и выше)			
4.2	СН1 (35-60кВ)			
4.3	СН2 (1-20кВ)			
4.4	НН (до 1кВ)			
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 (P _{saidi})				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (P _{saifi})				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) (P _{saidi} 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) (P _{saifi} 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	бывке поОтсутствует значение	бывке поОтсутствует значение	бывке поОтсутствует значение	бывке поОтсутствует значение	бывке поОтсутствует значение	бывке поОтсутствует значение	бывке поОтсутствует значение	бывке поОтсутствует значение	бывке поОтсутствует значение	бывке поОтсутствует значение	бывке поОтсутствует значение	бывке поОтсутствует значение	бывке поОтсутствует значение	бывке поОтсутствует значение	бывке поОтсутствует значение	бывке поОтсутствует значение	0	

2.3 Мероприятия, выполненные в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в 2019 г.:

Основной целью повышения надежности является снижение продолжительности и частоты плановых отключений, а также вероятности и продолжительности аварийных прекращений подачи электрической энергии потребителям.

С целью повышения надежности в ООО «Варистор» выполняется:

- анализ послеаварийных режимов и изучение наиболее характерных причин повреждений с целью разработки мер по предотвращению подобных аварийных ситуаций;
- совершенствование системы организации ремонтов, направленное на сокращение количества плановых отключений при выводе из работы оборудования;
- создание оптимального аварийного запаса опор, проводов и других материалов (конструкций) для проведения ремонтов.

2.4. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся качества оказания услуг по передаче электрической энергии, заполняется в произвольной форме.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии не востребовавшей 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 её увеличения с разбивкой по структурным единицам сетевой организации и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы такой организации, заполняется в произвольной форме.

уровень напряжени я	объем мощности МВт
ВН	1,01
СН1	1,07
СН2	2,81
НН	

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

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

ООО «Варистор» предоставляет дополнительные услуги по выполнению возложенных на заявителя мероприятий по технологическому присоединению в пределах границ участка заявителя, в том числе по организации учета электрической энергии, монтаж вводных распределительных устройств ВРУ) и вводов до ВРУ.

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 15кВт включительно			свыше 15кВт и до 150кВт включительно			свыше 150кВт и менее 670кВт			не менее 670кВт			объекты по производству электрической энергии			
		N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	
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	63	50	21%	6	9	-50%	2	1	-50%	0	0	0%	0	0	0%	60
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	60	45	25%	6	7	-17%	2	0	100%	0	0	0%	0	0	0%	52
3	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирурующих 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	12	11	8%	7	7	0%	11	0	100%	0	0	0%	0	0	0%	6
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	55	45	18%	4	7	-75%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	52
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	46	46	0	3	6	-100%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	52

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	51	43	16%	25	35	-40%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	39

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации за 2019 год

Плата за технологическое присоединение к электрическим сетям ООО "Варистор" устанавливается на основании приказа РСТ по РБ от 20.12.2018 г. №1/41

Стоимость платы за технологическое присоединение, рассчитанная на основании стандартизированных тарифных ставок

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		9123,64				
		ВЛ		550,00		9123,64				
	Нет	КЛ		550,00		9123,64				
		ВЛ		550,00		9123,64				
750	Да	КЛ		2138712,59/2223215,99		2407389,29/1974924,64				
		ВЛ		1187123,25/1612604,44		1455799,95/1860402,34				
	Нет	КЛ		1941532,79/751570,71		965253,34/751571,71				
		ВЛ		989943,45/881806,52		728295,06/881806,52				
1000	Да	КЛ		2782848,97/2223215,24		3051525,67/2471013,14				
		ВЛ		1514063,18/2070518,84		1782739,88/2318316,7				

	Нет	КЛ	1283963,24/999053,06	1283963,24/999053,06	4				
		ВЛ	968018,87/1172700,81	968018,87/1172700,81					
1250	Да	КЛ	3426985,35/2719303,74	3695662,05/2967101,6	4				
		ВЛ	1841003,12/2528433,24	2109679,82/2776231,1	4				
	Нет	КЛ	1602673,14/1246535,42	1602673,14/1246535,4	2				
		ВЛ	1207742,68/1463595,10	1207742,68/1463595,1	0				

Стоимость платы за технологическое присоединение, рассчитанная по средствам применения ставок за единицу максимальной мощности

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	73990/109458	2978452/1065472	2445173,-				
		ВЛ	550,00	73990/109458	2978452/3356005	7582644,6/-				
	Нет	КЛ	550,00	73990/109458	796417,5/410000	2134398,9/609887,6				
		ВЛ	550,00	73990/109458	1752232,5/1785595	4843964,1/4785394,6				
750	Да	КЛ	39513,8/260601,6	839196,45/786175,5	2978452,5/1065472,5	2445173,71/-				
		ВЛ	154531,8/398033,55	1989376,5/2160495	2978452/3356005	7582644,6/-				
	Нет	КЛ	47785,05/24600	477850,5/123112,2	796417,5/410000	2134398,9/609887,6				
		ВЛ	105133,95/107135,7	1051339,5/246000	1752232,5/1785595	4846964,1/4785394,6				
1000	Да	КЛ	39513,8/260601,6	839196,45/786175,5	2978452,5/1065472,5	2445173,71/-				
		ВЛ	154531,8/398033,55	1989376,5/2160495	2978452/3356005	7582644,6/-				
	Нет	КЛ	47785,05/24600	477850,5/123112,2	796417,5/410000	2134398,9/609887,6				
		ВЛ	105133,95/107135,7	1051339,5/246000	1752232,5/1785595	4843964,1/4785394,6				
1250	Да	КЛ	39513,8/260601,6	839196,45/786175,5	2978452,5/1065472,5	2445173,71				
		ВЛ	154531,8/398033,55	1989376,5/2160495	2978452,5/3356005	7582644,6				
	Нет	КЛ	47785,05/24600	477850,5/123112,2	796417,5/41000	2134398,9/609887,6				
		ВЛ	105133,95/107135,7	1051339,5/246000	1752232,5/1785595	4843964,1/4785394,6				

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 "Варистор"		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 и замена 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 2019 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			15					15
1.2	Компетентность / грамотность сотрудников, принимавших заявку			6	9				15
1.3	Время ожидания при подаче заявки (допустимо не более 30 мин.)			9	6				15
1.4	Консультирование по интересующим вопросам, включая дополнительную информацию по сторонним организациям			5	6	4			15
1.5	Уровень внутреннего оснащения мест приема клиентов			5	6	4			15
2	Технологическое присоединение								
2.2	Сроки подготовки оферты / проекта договора (допустимо не более 14 календарных дней)			3	6	6			15
2.3	Сроки выполнения работ по договору со стороны сетевой организации (от 6 месяцев до 3 лет)			3	6	6			15
2.4	Качество выполнения работ по договору			2	6	7			15

2.5	Степень удовлетворенности ответами, полученными на заданные Вами вопросы, касающиеся процедуры технологического присоединения			2	6	7			15
3	Передача электроэнергии								
3.1	Частота и продолжительность отключений электроэнергии		2	13					15
3.2	Оперативность реагирования работников компании при возникновении чрезвычайных ситуаций / аварий			8	4	3			15
4	Дополнительные услуги								
4.1	Знаете ли Вы о дополнительных услугах предоставляемых нашей компанией?						10	5	5
4.2	Сроки обработки заявки и подготовки оферты / проекта договора		1	7	2	4			15
4.3	Своевременность выполнения работ по договору со стороны сетевой организации			4	6	5			15
4.4	Качество выполнения работ по договору			4	6	5			15
4.5	Рекомендовали бы Вы нашу компанию на предоставление аналогичных услуг своим знакомым?						14	1	15

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

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

4.9. Информация по обращениям потребителей - наибольшее число обращений в отчетном 2019г. поступило в категории «Технологическое присоединение».