

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг

ООО «Варистор» за 2020 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

Количество потребителей услуг сетевой организации за 2020год:

количество потребителей услуг по передаче электрической энергии –3258 в том числе физические лица – 2888

1.2. Количество точек поставки всего

показатель	Год 2018	Год 2019	Год 2020
Количество точек поставки всего	2669	2769	3258
Количество точек поставки, оборудованных приборами учёта электрической энергии	2669	2769	3258
физические лица	2389	2420	2888
юридические лица	280	307	328
ВРУ многоквартирного дома	43	42	42
Безхозные объекты	0	0	
приборы учёта с возможностью дистанционного сбора данных	462	462	462

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации:

Объект		2018 год	2019 год	2020 год
Длина воздушных линий	ВН	-	-	-
	СН1	3,6	3,6	3,6
	СН2	44,11	47,6	48,61
	НН	55,81	69,4	83,81
Длина кабельных линий	ВН			
	СН1			
	СН2	27,23	29,4	28,87
	НН	2,12	2,9	2,86
Количество подстанций	110кВ	1	1	1
	35кВ	2	2	2
	6(10)кВ	92	94	103

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 2018год		Средняя величина физического износа 2019год		Средняя величина физического износа 2020год	
		% за	% за	% за	% за		
Воздушные линии	СН1	55	53	51			
	СН2	55	53	51			
	НН	90	88	86			
Кабельные линии	СН2	55	53	51			
Трансформаторные подстанции	ВН	55	53	51			
	СН1	51	49	47			
	СН2	55	53	51			

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})	0.78579	0.08914	-0.69665
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})	0.30228	0.08809	-0.21419
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	
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	
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 (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	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 2020 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	0,8
СНІ	1,07
СНІІ	4,21
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.

	сетям, штуки																
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	46	49	-7	6	9	-50		1								59
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	43	74	-72	35	38	-9		113								112,5

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации за 2020 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		8481,14		2171498,02/1594598,03		2503692,72/
		ВЛ		550,00		8481,14		1460965,2/1471716,74		1793156,9/
	Нет	КЛ		550,00		8481,14		684685,84/545429,43		684685,84/545429,43
		ВЛ		550,00		8481,14		556923,13/614058,35		556923,16/614058,35
750	Да	КЛ		2348418,41/2399558,73		2630853,71/2167943,98		2882882,71/2133301,48		3215077,41/
		ВЛ		1282614,69/1676532,58		1565049,99/1983622,03		1817078,99/1948979,53		2149273,69/
	Нет	КЛ		2142635,21/813903,58		1022788,19/813903,58		1022788,19/813903,58		1022788,19/813903,58

		ВЛ		1076831,49/916846,95		831144,17/916846,95		831144,17/916846,95		831144,17/916846,95
1000	Да	КЛ		3059803,09/2399557,98		3342238,9/2706647,43		3594267,39/2672004,93		3926462,09/
		ВЛ		1638731,47/2153795,38		1921166,77/2460884,83		2173195,77/1728345,56		2505390,47/
	Нет	КЛ		1360890,53/1082377,72		1360890,53/1082377,72		1360890,53/1082377,72		1360890,53/1082377,72
		ВЛ		1105365,18/1219635,56		1105365,18/1219635,56		1105365,18/1219635,56		1105365,18/1219635,56
1250	Да	КЛ		3771187,78/2938261,42		4053623,08/3245350,87		4305652,08/3210708,37		4637846,78/
		ВЛ		1994848,25/2631058,18		227728355/2938147,63		2173195,77/2903505,13		2861507,25/
	Нет	КЛ		1698992,88/1350581,87		1698992,88/1350851,87		1698992,88/1350581,87		1698992,88/1350851,87
		ВЛ		1379586,19/1522424,16		1379586,19/1522424,16		1379586,19/1522424,16		1789065,05/2394795,13

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		541270,5/634492,5		1364647,5/1041772,5		2745834,2
		ВЛ		550		541270,5/634492,5		1800565,00/2650725,00		3914093,10
	Нет	КЛ		550		53052,00/91140,00		601135,00/534645,00		1611041,8/1432848,6
		ВЛ		550		53052,00/91140,00		1190432,5/1089585,00		3190359,1/2920087,8
750	Да	КЛ		243247,2/268246,8		862858,5/863190		1364647,5/1041772,5		2745834,2
		ВЛ		269402,25/364783,95		1124409,00/1828561,5		1800565,00/2650725,00		3914093,10
	Нет	КЛ		36068,10/32078,7		360681,00/320787,00		601135,00/534645,00		1611041,8/1432848,6
		ВЛ		71425,95/65375,1		714259,5/653751,00		1190432,5/1089585,00		3190359,1/2920087,8
1000	Да	КЛ		243247,2/268246,8		862858,5/863190		1364647,5/1041772,5		2745834,2
		ВЛ		269402,25/364783,95		1124409,00/1828561,5		1800565,00/2650725,00		3914093,10
	Нет	КЛ		36068,10/32078,7		360681,00/320787,00		601135,00/534645,00		1611041,8/1432848,6
		ВЛ		71425,95/65375,1		714259,5/653751,00		1190432,5/1089585,00		3190359,1/2920087,8
1250	Да	КЛ		243247,2/268246,8		862858,5/863190		1364647,5/1041772,5		2745834,2
		ВЛ		269402,25/364783,95		1124409,00/1828561,5		1800565,00/2650725,00		3914093,10

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 оперативно – диспетчерскому управлению..	159	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 2020 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			11					11
1.2	Компетентность / грамотность сотрудников, принимавших заявку			6	5				11
1.3	Время ожидания при подаче заявки (допустимо не более 30 мин.)			5	6				11
1.4	Консультирование по интересующим вопросам, включая дополнительную информацию по сторонним организациям			5	6				11
1.5	Уровень внутреннего оснащения мест приема клиентов			5	6				11
2	Технологическое присоединение								11
2.2	Сроки подготовки оферты / проекта договора (допустимо не более 14 календарных дней)			5	6				11
2.3	Сроки выполнения работ по договору со стороны сетевой организации (от 6 месяцев до 3 лет)			8	3				11
2.4	Качество выполнения работ по договору			4	7				11

2.5	Степень удовлетворенности ответами, полученными на заданные Вами вопросы, касающиеся процедуры технологического присоединения			7	4				11
3	Передача электроэнергии								11
3.1	Частота и продолжительность отключений электроэнергии		1	10					11
3.2	Оперативность реагирования работников компании при возникновении чрезвычайных ситуаций / аварий			8	3				11
4	Дополнительные услуги								11
4.1	Знаете ли Вы о дополнительных услугах предоставляемых нашей компанией?						10	5	11
4.2	Сроки обработки заявки и подготовки оферты / проекта договора			7	4				11
4.3	Своевременность выполнения работ по договору со стороны сетевой организации			7	4				11
4.4	Качество выполнения работ по договору			7	7				11
4.5	Рекомендовали бы Вы нашу компанию на предоставление аналогичных услуг своим знакомым?						10	1	11

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 2020г. поступило в категории «Технологическое присоединение».