

ПУНКТ 11 л

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

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг Общества с ограниченной ответственностью УК«Пионер» за 2020 год (наименование сетевой организации)

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации (далее - потребители) с разбивкой по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и типу потребителей (физические или юридические лица), а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме.

Количество потребителей услуг сетевой организации:	Категория надежности потребителей	Тип потребителей (физическое или юридическое лицо)	Динамика по отношению к году, предшествующему отчетному
ВН (110 кВ и выше)			
СН1 (35 - 60 кВ)	3	юридическое лицо	
СН1 (35 - 60 кВ)	2	юридическое лицо	
СН2 (1 - 20 кВ)	3	юридическое лицо	
НН (до 1 кВ)	3	юридическое лицо	
НН (до 1 кВ)	3	Физическое лицо	

1.2. Количество точек поставки всего и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии, с разбивкой: физические лица, юридические лица, вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирные дома, бесхозные объекты электросетевого хозяйства, приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме.

Количество потребителей услуг сетевой организации: 2019 г.		2020 год	Динамика по отношению к году, предшествующему отчетному
Количество точек поставки всего и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии	80	82	102,5%
в т.ч. точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии	80	82	102,5%
в т.ч. физические лица			0
юридические лица	80	82	102,5
приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных	40	40	100

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации: длина воздушных линий (далее - ВЛ) и кабельных линий (далее - КЛ) с разбивкой по уровням напряжения, количество подстанций 110 кВ, 35 кВ, 6(10) кВ в динамике относительно года, предшествующего отчетному, заполняется в произвольной форме.

№ п/п	Напряжение	Воздушные линии (ВЛ), км	Динамика по отношению к году, предшествующему отчетному
1	ВН (110 кВ и выше)		
2	СН1 (35 - 60 кВ)		
3	СН2 (1 - 20 кВ)		
4	НН (до 1 кВ)	3,24	0

№ п/п	Напряжение	Кабельные линии (КЛ), км	Динамика по отношению к году, предшествующему отчетному
1	ВН (110 кВ и выше)		
2	СН1 (35 - 60 кВ)		
3	СН2 (1 - 20 кВ)	15,928	0
4	НН (до 1 кВ)	14,18	0

№ п/п	Напряжение	Подстанции 110, 35, 6(10)	Динамика по отношению к году, предшествующему отчетному
1	ВН (110 кВ и выше)		
2	СН1 (35 - 60 кВ)	1	1
3	СН2 (1 - 20 кВ)	13	13
4	НН (до 1 кВ)		

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.

Наименование объекта электросетевого хозяйства	Длина ЛЭП с разбивкой по уровням напряжения, км		Количество подстанций в динамике, шт.		Уровень физического износа объекта, %	
	2019	2020	2019 ujl	2020	2019	2020
ПС 35/10 кВ			1	1	70	70
ПС 10/0,4 кВ			13	13	60	60
СН1 Воздушные линии (ВЛ), км					60	60
СН2 Воздушные линии (ВЛ), км					60	60
НН Воздушные линии (ВЛ), км	3.24	3,24			60	60
СН2 Кабельные линии (КЛ), км	15.928	15,928			60	60
НН Кабельные линии (КЛ), км	14.18	14,18			60	60

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		
		2017 не регулировалось	2018г	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIDI})		2,33098	
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})		0,78503	
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) ($\Pi_{SAIDI, \text{ план }}$)	0	0	-
3.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	-
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	-
3.4	НН (до 1 кВ)	0	0	-
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) ($\Pi_{SAIFI, \text{ план }}$)	0	0	-
4.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	-
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	-
4.4	НН (до 1 кВ)	0	0	-
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0	0	-
5.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0	0	-

2.2. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в отчетном периоде.

[illegible]

2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде, заполняется в произвольной форме.

- разработка должностных инструкций;
- создание структурных подразделений по работе с заявителями;
- разработка интернет-сайта Общества и т.п.

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.

Информация отсутствует.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

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

Информация отсутствует.

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

- повышена квалификация персонала в отделе технологического присоединения, расширен состав сотрудников;
- вносятся предложения по совершенствованию нормативной базы по процедуре технологического присоединения через некоммерческое партнерство, с целью повышения доступности к энергетической инфраструктуре.

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

Информация отсутствует.

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 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			
		2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	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	0	1	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	1
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	1	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	1
3	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0

	контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:																
3.1	по вине сетевой организации	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
3.2	по вине сторонних лиц	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	0	10	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	10
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	1	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	1
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	1	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	1
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
7.2	по вине заявителя	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	0	30	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	30

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации (не заполняется, в случае наличия на официальном сайте сетевой организации в сети Интернет интерактивного инструмента, который позволяет автоматически рассчитывать стоимость технологического присоединения при вводе параметров, предусмотренных настоящим пунктом).

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	-	-	-	-	-	-	-	-
		ВЛ	-	-	-	-	-	-	-	-
	Нет	КЛ	-	-	-	-	-	-	-	-
		ВЛ	-	-	-	-	-	-	-	-
750	Да	КЛ	-	-	-	-	-	-	-	-
		ВЛ	-	-	-	-	-	-	-	-
	Нет	КЛ	-	-	-	-	-	-	-	-
		ВЛ	-	-	-	-	-	-	-	-
1000	Да	КЛ	-	-	-	-	-	-	-	-
		ВЛ	-	-	-	-	-	-	-	-
	Нет	КЛ	-	-	-	-	-	-	-	-
		ВЛ	-	-	-	-	-	-	-	-
1250	Да	КЛ	-	-	-	-	-	-	-	-
		ВЛ	-	-	-	-	-	-	-	-

	Нет	КЛ	-	-	-	-	-	-	-	-
		ВЛ	-	-	-	-	-	-	-	-

Тариф на технологическое присоединение к электрическим сетям ООО УК «Пионер» на 2020 год согласно утвержденного приказа РСТ

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		
		2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	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:	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	-
1.2	осуществление технологического присоединения			-			-			-			-			-
1.3	коммерческий учет электрической энергии			-			-			-			-			-

1.4	качество обслуживания			-			-			-			-			-
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов			-			-			-			-			-
1.6	прочее (указать)			-			-			-			-			-
2	Жалобы	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	-
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии	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	-
2.2	осуществление технологического присоединения	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2.3	коммерческий учет электрической энергии			-			-			-			-			-
2.4	качество обслуживания			-			-			-			-			-
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства			-			-			-			-			-
2.6	прочее (указать)			-			-			-			-			-
3	Заявка на оказание услуг	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
3.1	по технологическому присоединению			-			-			-			-			-
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии			-			-			-			-			-
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 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	1	Очного обслуживания	670000, РБ, г.Улан-Удэ, ул. Корабельная, д.41	8(3012)201-000; E-mail: info@omega.irk.ru	ПН-ПТ 8.00–17.00, СБ-ВС выходные дни	Консультация специалистами Компании по вопросам: Электроснабжения: Качество электрической энергии; Перерывы в электроснабжении; Состояние электроснабжения, плановых и аварийных отключениях электроэнергии; Технологическое присоединение к электрическим сетям; Обслуживание приборов учета электрической энергии; Незаконное потребление электрической энергии и хищение объектов электросетевого хозяйства.	0	0	0	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	(301-2)201-000 доп.224 8.3012 276409
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.	-
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	-

4.5. Отсутствуют.

4.6. Отсутствуют.

4.7. Отсутствуют.

4.8. Наличие официального сайта в сети Интернет. Наличие офиса очного обслуживания клиентов.

4.9. Отсутствуют.

4.9. Информация по обращениям потребителей.

[illegible]

Обращения потребителей, содержащие жалобу							Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг				Факт получения потребителем ответа			Мероприятия по результатам обращения	
Качество услуг по передаче электрической энергии	Качество электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерчески учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электрических объектов	Прочее	По технологическому присоединению	Заключение договора на оказание услуг по передаче электроэнергии	Организация коммерческого учета электроэнергии	Прочее	Заявителем был получен исчерпывающий ответ в установленные сроки	Заявителем был получен исчерпывающий ответ с нарушением сроков	Обращение оставлено без ответа	Выполненные мероприятия по результатам обращения	Планируемые мероприятия по результатам обращения
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Генеральный директор ООО УК «Пионер»



В.Г.Хойков