Приложение N 7
к [Единым стандартам](https://base.garant.ru/70684002/2fe0d770930219f4d3b939e4fb00d43b/#block_1000) качества
обслуживания сетевыми
организациями потребителей услуг
сетевых организаций

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг**

**ООО РСК за 2018\_год**

**1. Общая информация о сетевой организации**

* 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.

**ЗАПОЛНИТЬ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Уровень напряжения | Категория надежности |
| Юридические лица  | ВН | СН-2 | СН-1 | НН | I | 2 | 3 |
| 0 | 7 | 7 | 1 | 0 | 0 | 15 |
| Физические лица | 0 | 1 | 0 | 3 | 0 | 0 | 4 |

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, бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства, приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме.

**ЗАПОЛНИТЬ**

|  |  |
| --- | --- |
| Категория потребителя услуг Количество точек поставки | Количество точек поставки |
| Юридические лица | 63 |
| Физические лица | 3 |
| Бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства |  |
| Приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных |  |
|  |  |

* 1. 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).

**ЗАПОЛНИТЬ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование оборудования** | **2018** | **Динамика** |
| Воздушные линии, длина км |  СН1 | 5,22  |  |
|  СН2 | 1,14  |  |
| НН |  |  |
| Кабельные линии, длина км | СН1 | 0 |  |
|  СН2 | 3,09  |  |
|  НН | 15,8  |  |
| Количество подстанций, шт | ПС 110кВ |  |  |
| ПС 35кВ |  |  |
| ПС10(6)кВ |  |  |

* 1. 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.

**ЗАПОЛНИТЬ**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование оборудования | Процент износа, % |
| Воздушные линии |  СН1 | 80 |
|  СН2 | 80 |
| НН |  |
| Кабельные линии | СН1 |  |
|  СН2 | 20 |
|  НН | 20 |
| Количество подстанций, шт | ПС 110кВ | 0 |
| ПС 35кВ | 5 |
|  ПС10(6)кВ | 17 |

**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.

**Проверить и уточнить при необходимости**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 https://base.garant.ru/files/base/70684002/2120895064.png |   |   |   |
| 1.1 | ВН (110 кВ и выше) |   |   |   |
| 1.2 | СН1 (35-60 кВ) |  0 |  0 |  0 |
| 1.3 | СН2 (1-20 кВ) |  0 |  0 |  0 |
| 1.4 | НН (до 1 кВ) |  0 |  0 |  0 |
| 2 | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии https://base.garant.ru/files/base/70684002/1852369223.png |   |   |   |
| 2.1 | ВН (110 кВ и выше) |   |   |   |
| 2.2 | СН1 (35-60 кВ) | 0 |  0 |  0 |
| 2.3 | СН2 (1-20 кВ) |  0 |  0 |  0 |
| 2.4 | НН (до 1 кВ) |  0 |  0 |   |
| 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) https://base.garant.ru/files/base/70684002/2845843766.png |   |   |   |
| 3.1 | ВН (110 кВ и выше) |   |   |   |
| 3.2 | СН1 (35-60 кВ) |  0 |  0 |  0 |
| 3.3 | СН2 (1-20 кВ) |  0 |  0 |  0 |
| 3.4 | НН (до 1 кВ) |  0 |  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)https://base.garant.ru/files/base/70684002/2034653787.png |   |   |   |
| 4.1 | ВН (110 кВ и выше) |   |   |   |
| 4.2 | СН1 (35-60 кВ) |  0 |  0 |  0 |
| 4.3 | СН2 (1-20 кВ) |  0 |  0 |  0 |
| 4.4 | НН (до 1 кВ) |  0 |  0 |  0 |
| 5 | Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки |  0 |  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 |  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.**

**Проверить, при необходимости поправить**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N | Структурная единица сетевой организации | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии,  | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энеhttps://base.garant.ru/files/base/70684002/2648672322.pngргии, https://base.garant.ru/files/base/70684002/65755833.png | 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),https://base.garant.ru/files/base/70684002/3738693799.png | 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), https://base.garant.ru/files/base/70684002/2119130407.png | 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 | CH2 | НН | ВН | СН1 | СН2 | НН | ВН | CH1 | 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 |   |  0 |  0 |  0 |  0 |  0 |  0 |  0 |  0 | 0 |  0 |  0 |  0 |  0 |  0 | 0 | 0  |   |   |
| 2 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| n | Всего посетевойорганизации |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |

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

*- Определение параметров качества электроэнергии. Контроль параметров электрической энергии в целях снижения потерь и предотвращения аварийных ситуаций.*

*- Проверка приборов коммерческого учета в целях снижения потерь электроэнергии, обусловленных погрешностями приборов учета.*

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 невостребованной 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 програм | **-** |
| о прогнозах ее увеличения с разбивкой по структурным единицам сетевой организации и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы такой организации | **-** |

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

*- Разработка паспорта оказания услуг по технологическому присоединению.*

3.3. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся предоставления услуг по

технологическому присоединению, (заполняется в произвольной форме). -

3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям сетевой организации.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | 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 |
|  | 2017 | 2018 | Динамика изменений показателя, % | 2017 | 2018 | Динамика изменений показателя, % | 2017 | 2018 | Динамика изменений показателя, % | 2017 | 2018 | Динамика изменений показателя, % | 2017 | 2018 | Динамика изменений 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.2 | по вине сторонних лиц |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 | Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7.2 | по вине заявителя |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 | Средняяпродолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

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).

*Применяются стандартизированные ставки за технологическое присоединение, утвержденные Приказом Управления по государственному регулированию тарифов по Воронежской области «Об утверждении ставок платы за технологическое присоединение энергопринимающих устройств заявителей к электрическим сетям территориальных сетевых организаций, осуществляющих свою деятельность на территории Воронежской области на 2019 год от 25 декабря 2018 года N 55/1.*

**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 |
|   |   | 2017 | 2018 | Динамика изменения показателя, % | 2017 | 2018 | Динамика изменения показателя, % | 2017 | 2018 | Динамика изменения показателя, % | 2017 | 2018 | Динамика изменения показателя, % | 2017 | 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: |  0 | 0  |  0 | 0  | 0  |  0 |  0 |  0 |  0 |  0 |  0 |  0 |  0 |  0 |  0 |
| 1.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 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 |  0 |  0 |  0 |  0 |  0 |
| 2.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе: |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.1.1 | качество услуг по передаче электрической энергии |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.1.2 | качество электрической энергии |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.2 | осуществление технологического присоединения |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 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 |  0 |  0 |  0 |  0 |  0 |
| 3.1 | по технологическому присоединению |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.2 | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 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 |  Офис ООО РСК |  Офис обслуживания |  Воронеж, 20-летия Октября 103 офис 225 |  5556768@mail.ru 8(980)555-67-68 \ 8(473)277-79-41 |  9-00 до 18-00 |  В соответствии с действующим законодательством |  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 |   8(473)277-79-41  8(473)277-79-41  8(473)277-79-41 |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | единицы |  0 |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | единицы |  0 |
| 2.2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню | единицы |  0 |
| 3 | Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. |  0 |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. |  0 |

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](https://base.garant.ru/71111004/89189df02ee8fed553b564946d81cf0b/#block_17401) Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.- *информация отсутствует*

4.5. Описание дополнительных услуг, оказываемых потребителю, помимо услуг, указанных в [Единых стандартах](https://base.garant.ru/70684002/2fe0d770930219f4d3b939e4fb00d43b/#block_1000) качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций.

*- дополнительные услуги в 2018 не оказывались*

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](https://base.garant.ru/10103548/) от 12 января 1995 г. N 5-ФЗ "О ветеранах" - *информация отсутствует*

4.7. Темы и результаты опросов потребителей, проводимых сетевой организацией для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания, в рамках исполнения [Единых стандартов](https://base.garant.ru/70684002/2fe0d770930219f4d3b939e4fb00d43b/#block_1000) качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций.

*- В 2018 году опросы потребителей не проводились*

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

*- разработаны и опубликованы на официальном сайте паспорта оказания услуг потребителям*

**4.9. Информация по обращениям потребителей.** *Информация по обращениям в 2018 году отсутствует*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N | Идентификационный номер обращения | Дата обращения | Время обращения | Форма обращения | Обращения | Обращения потребителей, содержащие жалобу |
| Очное обращение | Заочное обращение посредством телефонной связи | Заочное обращение посредством сети Интернет | Письменное обращение посредством почтовой связи | Прочее | Оказание услуг по передаче электрической энергии | Осуществление технологического присоединения | Коммерческий учет электрической энергии | Качество обслуживания потребителей | Техническое обслуживание электросетевых объектов | Прочее | Качество услуг по передаче электрической энергии | Качество электрической энергии | Осуществление технологического присоединения | Коммерческий учет электрической энергии | Качество обслуживания потребителей | Техническое обслуживание электросетевых объектов | Прочее |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N | Идентификационный номер обращения | Дата обращения | Время обращения | Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг | Факт получения потребителем ответа | Мероприятия по результатам обращения |
| 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 |