Приложение N 7

к Единым стандартам

качества обслуживания сетевыми

организациями потребителей

услуг сетевых организаций

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг**

**ООО «Тюменская электросетевая компания» за 2019 год**

**1. Общая информация**

* 1. Количество потребителей услуг ООО «Тюменская электросетевая компания» 85, юридические и физические лица.

1.2. Количество точек поставки 209 шт.

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства ООО «Тюменская электросетевая компания»

Таблица 1.3.1 Длина воздушных линий и кабельных линий

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2019** | | |
|  | **Количество (шт)** | **Протяженность по трассе (км)** | **Протяженность по цепям (км)** |
| **ИТОГО ВЛ** | **8** | **5,01** | **5,01** |
| ВЛ 0.4 кВ | 8 | 1,67 | 1,67 |
| ВЛ 6-20 кВ | 4 | 3,72 | 3,72 |
| **ИТОГО КЛ** | **44** | **24,08** | **24,08** |
| КЛ 0.4 кВ | 11 | 1,294 | 1,294 |
| КЛ 6-20 кВ | 36 | 22,41 | 22,41 |

Таблица 1.3.2 Количество подстанций 6(10)-220 кВ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **2019** | |
|  | **Количество (шт)** | **МВА** |
| ТП 6-10/35-0.4 кВ | 30 | **39,66** |
| РП | 2 | **5,6** |
| ИТОГО | **32** | **45,26** |

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства

Таблица 1.4

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Оборудование** | **Ед.изм** | **Показатели** | **Период** |
| 2019 |
| Трансформаторные подстанции (свыше 15 лет до 20 лет) | мес. | нормативный срок службы объектов | 157,08 |
| мес. | срок использования (факт) | 32,75 |
| % | % | **20,8%** |
| Распределительные подстанции (свыше 30 лет) | мес. | нормативный срок службы объектов | 413 |
| мес. | срок использования (факт) | 22 |
| % | % | **5,3%** |
| ВЛ 0,4-220 кВ (свыше 30 лет) | мес. | нормативный срок службы объектов | 343 |
| мес. | срок использования (факт) | 43 |
| % | % | **12,5%** |
| КЛ 0,4-110 кВ (свыще 30 лет) | мес. | нормативный срок службы объектов | 356,57 |
| мес. | срок использования (факт) | 17 |
| % | % | **4,7%** |

**2. Информация о качестве услуг по передаче**

**электрической энергии**

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии.

В настоящее время отсутствует возможность представления информации в формате данной таблицы.

Таблица 2.1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **N** | **Показатель** | **Значение показателя, годы** | | |
| **2018** | **2019** | **Динамика изменения показателя** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( |  |  |  |
| |  | | --- | | ) | |
| 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 ( |  |  |  |
| |  | | --- | | ) | |
| 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) ( | - | - | - |
| |  | | --- | | ) | |
| 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) ( | - | - | - |
| |  | | --- | | ) | |
| 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 | 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. В настоящее время отсутствует возможность представления информации в формате данной таблицы.

Таблица 2.2



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

Ремонт оборудования подстанций в 2018 г. выполнен в полном объеме

Табл. 2.3. Выполнение по основным видам оборудования

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Наименование запланированного мероприятия** | **Един.** | **Факт** | **План** | **%** |
| **Изм.** | **2019 года** | **2020 года** | **выполнения** |
| 1 | Выполнение ремонтов электротехнического оборудования подстанций | | | | |
| 1.1. | Силовые трансформаторы 10/04 кВ | шт. | 14 | 14 | 100% |
| 1.2. | МВ-6(10) кВ | шт. | 16 | 16 | 100% |
| 1.3. | Выключатели нагрузки | шт. | 12 | 12 | 100% |

**3. Информация о качестве услуг**

**по технологическому присоединению**

Таблица 3.3

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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** | | |
| **2018** | **2019** | **Динамика изменения показателя, %** | **2018** | **2019** | **Динамика изменения показателя, %** | **2018** | **2019** | **Динамика изменения показателя, %** | **2018** | **2019** | **Динамика изменения показателя, %** | **2018** | **2019** | **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 | 0 | 0 | 0 | 2 | 200 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 100 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 2 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 200 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 100 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 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 | 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 |  | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 |
| 5 | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 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 | 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 30 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 200 | 0 | 0 | 0 | 0 |

**4. Качество обслуживания**

4.1. Обращений по качеству обслуживания, оказанию услуг в сфере передачи электрической энергии не поступало

Таблица 4.1.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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** | | |
|  |  | 2018 год | 2019 год | Динамика изменения показателя, % | 2018 год | 2019 год | Динамика изменения показателя, % | 2018 год | 2019 год | Динамика изменения показателя, % | 2018 год | 2019 год | Динамика изменения показателя, % | 2018 год | 2019 год | 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:** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.1. | оказание услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.2. | осуществление технологического присоединения | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.3. | коммерческий учет электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.4. | качество обслуживания | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.5. | техническое обслуживание электросетевых объектов | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.6. | прочее (отключение электроэнергии, контактная информация, согласование транспортировки, вопросы смежных организаций) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **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: | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.2. | качество услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.2. | качество электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.4. | осуществление технологического присоединения | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.5. | коммерческий учет электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.6. | качество обслуживания | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.7. | техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.8. | прочее (указать) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **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 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** |
| 3.2. | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** |
| 3.3. | организация коммерческого учета электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** |
| 3.4. | прочее (указать) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** |

4.2 Информация о деятельности ООО «Тюменская электросетевая компания»

Таблица 4.2.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N** | **Офис обслуживания потребителей** | **Тип офиса** | **Адрес местонахождения** | **Номер телефона, адрес электронной почты** | **Режим работы** | **Предоставляемые услуги** | **Количество потребителей, обратившихся очно в 2019 году** | **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 «Тюменская электросетевая компания» | Обслуживание клиентов | г. Тюмень, ул.30 лет Победы,133 | Тел./факс (3452) 37-45-12, 37-19-59, e-mail: tesk72@mail.ru | 08:00-17:00 | Услуги по технологическому присоединению и передаче электроэнергии | 3 | 15 | 0 | 0 |

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи

Таблица 4.3.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N** | **Наименование** | **Единица измерения** |  |
| 1 | Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: | номер телефона | (3452) 90-12-72, 37-45-12 |
| Номер телефона по вопросам энергоснабжения: |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей | 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. | - |

4.4. За 2019 год обращений по заявкам на технологическое присоединение - 3.

Обращений, содержащих жалобу – 0.

4.5. В 2019 году ООО «Тюменская электросетевая компания» не выполняло дополнительные платные услуги, в том числе на эксплуатацию, техническое и оперативное обслуживание, отключение подключение эл/энергии и прочие.

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения в 2019 году не проводились.

4.7. В опросах потребителей не учувствовали.