

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
Общества с ограниченной ответственностью "ВОЛГАЭНЕРГОСЕТЬ-СНТ" за 2025 год**

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 (по состоянию на конец года).

Потребители	Кол-во, ед. 2025 год	Уровень напряжения											
		ВН			СН-1			СН-2			НН		
		2024 год	2025 год	Динамика изменения показателя	2024 год	2025 год	Динамика изменения показателя	2024 год	2025 год	Динамика изменения показателя	2024 год	2025 год	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Физические лица	42777	6	7	1	0	0	0	10103	9802	-301	32464	32968	504
1 категория электроснабжения	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0
2 категория электроснабжения	11	0	0	0	0	0	0	2	4	2	9	7	-2
3 категория электроснабжения	42766	6	7	1	0	0	0	10101	9798	-303	32455	32961	506
Юридические лица	1884	113	113	0	14	11	-3	518	595	77	1112	1165	53
1 категория электроснабжения	6	2	2	0	0	0	0	4	4	0	0	0	0
2 категория электроснабжения	728	38	42	4	9	6	-3	151	158	7	659	522	-137
3 категория электроснабжения	1150	73	69	-4	5	5	0	363	433	70	453	643	190
Всего потребителей:	44661	119	120	1	14	11	-3	10621	10397	-224	33576	34133	557
Всего количество точек ССО	10	2	5	3	0		0	11	5	-6	0	0	0

1.2. Количество точек поставки всего и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии, с разбивкой; физические лица, юридические лица, вводное устройство (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 (по состоянию на конец года).

Таблица 1.2

Точки поставки	Кол-во, ед. 2025 год	Уровень напряжения											
		ВН			СН-1			СН-2			НН		
		2024 год	2025 год	Динамика изменения показателя	2024 год	2025 год	Динамика изменения показателя	2024 год	2025 год	Динамика изменения показателя	2024 год	2025 год	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Всего точек поставки:	44661	119	120	1	14	11	-3	10621	10397	-224	33576	34133	557
Юридические лица	1125	113	113	0	14	11	-3	453	466	13	477	535	58
Физические лица	42777	6	7	1	0	0	0	10103	9802	-301	32464	32968	504
Вводные устройства в многоквартирные дома	759	0	0	0	0	0	0	65	129	64	635	630	-5
Технический учет	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Всего количество точек ССО	10	2	5	3	0	0	0	11	5	-6	0	0	0
Всего точек поставки, оборудованных приборами учета:	44417	119	120	1	14	11	-3	10618	10374	-244	33385	33912	527
Юридические лица	960	113	113	0	14	11	2	450	443	-7	402	393	-9
Физические лица	42698	6	7	1	0	0	0	10103	9802	-301	32348	32889	541
Вводные устройства в многоквартирные дома	759	0	0	0	0	0	0	65	129	64	635	630	-5
Технический учет	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных	9657	92	65	-27	8	10	2	276	335	59	6340	9247	2907
Всего количество точек ССО	10	2	5	3	0	0	0	11	5	-6	0	0	0

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства ООО «ВЭС-СНТ».

Таблица 1.3.1 Длина воздушных линий и кабельных линий

	Количество (шт)			Протяженность по трассе (км)			Протяженность по цепям (км)		
	2024	2025	Динамика %	2024	2025	Динамика %	2024	2025	Динамика %
ИТОГО ВЛ	772	800	3,6	773,3	788,82	2,0	773,3	788,82	2,0
ВЛ 0,4 кВ	527	549	4,2	675,9	688,45	1,9	675,9	688,45	1,9
ВЛ 6-10 кВ	242	248	2,5	97,3	100,27	3,1	97,3	100,27	3,1
ВЛ 35 кВ	1	1	0	0,023	0,023	0	0,023	0,023	0
ВЛ 110 кВ	2	2	0	0,08	0,080	0	0,08	0,08	0,0
ИТОГО КЛ	841	816	-3,0	204,8	195,37	-4,6	204,8	195,37	-4,6
КЛ 0,4 кВ	592	562	-5,1	82,4	78,49	-4,7	82,4	78,49	-4,7
КЛ 6-10 кВ	248	253	2,0	122,3	116,77	-4,5	122,3	116,77	-4,5
КЛ 35 кВ	1	1	0	0,105	0,105	0	0,105	0,105	0

Таблица 1.3.2 Количество подстанций 6(10)-110 кВ

	Количество (шт).			МВА		
	2024	2025	Динамика %	2024	2025	Динамика %
ТП 6-10 кВ	356	365	2,5	237,256	245,591	3,5
РП 6-10 кВ	9	9	0	1,26	1,26	0
ПС 35 кВ	3	3	0	13,100	13,1	0
ПС 110 кВ	5	4	-20,0	233,000	233	0
ИТОГО	373	381	2,1	484,616	492,951	1,7

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства .

Таблица 1.4

Оборудование	Ед.изм	Показатели	Период	
			2024	2025
Трансформаторные подстанции 6-10кВ (свыше 25 лет)	мес.	нормативный срок службы объектов	300	300
	мес.	срок использования (факт)	Более 300	Более 300
	%	%	79	60
Трансформаторные подстанции 35кВ (свыше 25 лет)	мес.	нормативный срок службы объектов	300	300
	мес.	срок использования (факт)	Более 300	Более 300
	%	%	50	67
Трансформаторные подстанции 110кВ (свыше 25 лет)	мес.	нормативный срок службы объектов	300	300
	мес.	срок использования (факт)	Более 300	Более 300
	%	%	100	100
Распределительные подстанции (свыше 25 лет)	мес.	нормативный срок службы объектов	300	300
	мес.	срок использования (факт)	Более 300	Более 300
	%	%	70	67
ВЛ 0,4/6/10/35 кВ (свыше 15 лет)	мес.	нормативный срок службы объектов	180	180
	мес.	срок использования (факт)	Более 180	Более 180
	%	%	65	83
ВЛ 110 кВ (свыше 15 лет)	мес.	нормативный срок службы объектов	180	180
	мес.	срок использования (факт)	Более 180	Более 180
	%	%	100	100
КЛ 0,4/6/10/35 кВ (свыше 15 лет)	мес.	нормативный срок службы объектов	180	180
	мес.	срок использования (факт)	Более 180	Более 180
	%	%	54	82

2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии.

Таблица 2.1

№	Показатель	Значение показателя, годы		
		2024	2025	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (P_{saidi} , час.)	2,68540	-	-
1.1.	ВН (110 кВ и выше)	0	0,01984	100
1.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	0,41400	0	-100
1.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	1,06239	1,77618	67,2
1.4.	НН (до 1 кВ)	3,20864	2,07715	-35,3
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (P_{saifi} , шт.)	0,62320	-	-
2.1.	ВН (110 кВ и выше)	0	0,00800	100
2.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	0,20000	0	-100
2.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	0,15069	0,42655	183,1
2.4.	НН (до 1 кВ)	0,77487	0,59482	-23,2
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) (P_{saidi} , план)	2,39576	-	-
3.1.	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
3.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	0
3.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	0,04454	0,25555	473,8
3.4.	НН (до 1 кВ)	3,14794	4,64034	47,4
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) (P_{saifi} , план)	0,56960	-	-
4.1.	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
4.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	0
4.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	0,01061	0,05364	405,6
4.4.	НН (до 1 кВ)	0,74844	1,12820	50,7
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.

Таблица 2.2

N	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, Π_{SAIDI}				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, Π_{SAIFI}				Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), Π_{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), Π_{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	ООО ВЭС-СНТ	0,01984	0	1,77618	2,07715	0,00800	0	0,42655	0,59482	0	0	0,25555	4,64034	0	0	0,05364	1,12820	0	Инвестпрограмма 2025-2029 Производственная программа 2025-2029
2	Всего по сетевой организации	0,01984	0	1,77618	2,07715	0,00800	0	0,42655	0,59482	0	0	0,25555	4,64034	0	0	0,05364	1,12820	0	Инвестпрограмма 2025-2029 Производственная программа 2025-2029

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

Ремонт объектов электросетевого хозяйства в 2025 г. выполнен в полном объеме.

Табл. 2.3.1. Выполнение по основным видам оборудования

№ п/п	Наименование запланированного мероприятия	Един.	Факт	План	%
		Изм.	2025 года	2025 года	выполнения
1	Выполнение ремонтов электротехнического оборудования				
	Хозяйственный способ				
1.1.	Капитальный ремонт ТП 6-10 кВ:	шт.	48	48	100
1.1.1.	в том числе капитальный ремонт ТП 6-10 кВ (замена силового трансформатора)	шт.	12	12	100
1.2.	Капитальный ремонт РП 6-10 кВ	шт.	1	1	100
1.3.	Капитальный ремонт ВЛ 0,4-10 кВ	шт./км.	91/11,39	91/11,39	100
1.4.	Капитальный ремонт КЛ 0,4-10 кВ	шт./км.	18/0,477	18/0,477	100
1.5.	Текущий ремонт оборудования ЗРУ-6/10кВ ПС 110 кВ	шт.	49	49	100
1.6.	Текущий ремонт оборудования ОРУ-110кВ ПС 110 кВ	шт.	1	1	100
1.7.	Текущий ремонт оборудования ОРУ-35кВ ПС 35 кВ	шт.	3	3	100
1.8.	Текущий ремонт ТП 6-10 кВ	шт.	121	121	100
1.9.	Текущий ремонт РП 6-10 кВ	шт.	8	8	100
1.10.	Текущий ремонт ИСУЭЭ АСКУЭ	шт.	2	2	100
1.11.	Текущий ремонт Производственная база	шт.	4	4	100
1.12.	Текущий ремонт ВЛ 0,4-10 кВ	шт/км.	69/1,176	69/1,176	100
1.13.	Эксплуатация ВЛ 0,4-10 кВ	шт.	151	151	100
1.14.	Эксплуатация ТП 6-10 кВ	шт.	108	108	100
1.15.	Эксплуатация РП 6-10 кВ	шт.	1	1	100
2	Подрядный способ				
2.1	Капитальный ремонт оборудования ЗРУ-6/10кВ ПС 110 кВ	шт.	2	2	100
2.2.	Капитальный ремонт оборудования ОРУ-110кВ ПС 110 кВ	шт.	5	5	100
2.3.	Капитальный ремонт оборудования ЗРУ-6/10кВ ПС 35 кВ	шт.	1	1	100
2.4.	Капитальный ремонт КЛ 0,4-10 кВ	шт./км.	10/0,04	10/0,04	100

Реконструкция/строительство/модернизация объектов электросетевого хозяйства, в том числе в целях технологического присоединения потребителей выполнены в полном объеме.

Табл. 2.3.2. Выполнение по основным видам оборудования

№ п/п	Наименование запланированного мероприятия	Един.	Факт	План	%
		Изм.	2025 года	2025 года	выполнения
1	Строительство/реконструкция/модернизация электротехнического оборудования				
1.1.	Реконструкция ЛЭП 0,4-10 кВ	км.	7,235	7,195	100,6
1.2.	Строительство ЛЭП 0,4-10 кВ	км.	8,408	10,544	79,7
1.3.	Строительство ТП 6-10 кВ	шт.	2	7	28,6
1.4.	Строительство КРУН 6кВ	шт.	1	0	100

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии не востребовавшейся 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.

№	Диспетчерское наименование подстанции	Месторасположение	Класс напряжения, кВ	Установленная мощность, МВА	Резерв мощности ЦП, МВт
1	ПС 110/6 Промзона	Волгоградская обл., г. Камышин	110	50,000	11,456

Инвестиционной программой не предусмотрены мероприятия, направленные на увеличение не востребовавшейся мощности по центрам питания 110 кВ и выше.

3.2. Мероприятия, выполненные ООО «ВЭС-СНТ» в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в 2025 году:

- прием и рассмотрение заявок в личном кабинете потребителя на официальном сайте сетевой организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

- на официальном сайте организации размещена информация о возможности технологического присоединения энергопринимающих устройств, принадлежащих социально-незащищенным заявителям, к электрическим сетям по льготной стоимости;

- реализована возможность подачи заявок на технологическое присоединение к электрическим сетям через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) с 01.01.2026.

3.3. Прочая информация, которую ООО «ВЭС-СНТ» считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся предоставления услуг по технологическому присоединению:

- отсутствует.

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

Таблица 3.4

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			
		2024	2025	Динамика изменения показателя, %	2024	2025	Динамика изменения показателя, %	2024	2025	Динамика изменения показателя, %	2024	2025	Динамика изменения показателя, %	2024	2025	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	429	480	11,9	20	10	-50	7	7	0	4	1	-75	0	1	100	499
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	359	435	21,2	9	8	-11,1	6	4	-33,3	4	1	-75	0	0	0	448

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	10	10	0	8	18	125	58	33	-43,1	92	28	69,6	0	0	0	10
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	294	369	25,5	8	7	-12,5	7	4	-42,9	4	0	-100	0	0	0	380
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического	290	359	23,8	8	7	-12,5	6	5	-16,7	1	1	0	0	0	0	372

	присоединения к электрическим сетям, штуки																
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	44	40	-9,1	28	245	875	399	258	-35,3	544	431	-20,8	0	0	0	48

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям ООО «ВЭС-СНТ»:

На официальном сайте сетевой организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" размещен интерактивный инструмент, который позволяет автоматически рассчитывать стоимость технологического присоединения при вводе параметров, предусмотренных настоящим пунктом (Калькулятор стоимости подключения).

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.

Таблица 4.1.

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		
	2024	2025	Динамика изменения показателей, %	2024	2025	Динамика изменения показателей, %	2024	2025	Динамика изменения показателей, %	2024	2025	Динамика изменения показателей, %	2024	2025	Динамика изменения показателей, %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Всего обращение потребителей, в том числе:	1786	1765	-1,2	982	4225	330,2	485	505	4,1	0	0	0,0	0	0	0,0
оказание услуг по передаче электрической энергии	390	16	-95,9	244	376	54,1	60	59	-1,7	0	0	0,0	0	0	0,0
осуществление технологического присоединения	136	325	139,0	123	1170	851,2	56	13	-76,8	0	0	0,0	0	0	0,0
коммерческий учет электрической энергии	956	802	-16,1	578	1118	93,4	169	271	60,4	0	0	0,0	0	0	0,0
качество обслуживания	0	0	0,0	0	7	100,0	1	0	-100,0	0	0	0,0	0	0	0,0
техническое обслуживание электросетевых объектов	188	9	-95,2	37	546	1375,7	102	84	-17,6	0	0	0,0	0	0	0,0
прочее(указать)	116	613	428,4	0	1008	100,0	97	78	-19,6	0	0	0,0	0	0	0,0
Жалобы	76	7	-90,8	0	32	100,0	107	96	-10,3	0	0	0,0	0	0	0,0
оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	0,0	0	0	0,0	0	0	0,0	0	0	0,0	0	0	0,0
качество услуг по передаче электрической энергии	0	0	0,0	0	4	100,0	8	11	37,5	0	0	0,0	0	0	0,0
качество электрической энергии	11	6	-45,5	0	21	100,0	71	74	4,2	0	0	0,0	0	0	0,0
осуществление технологического присоединения	0	0	0,0	0	0	0,0	0	0	0,0	0	0	0,0	0	0	0,0
коммерческий учет электрической энергии	33	0	-100,0	0	3	100,0	1	3	200,0	0	0	0,0	0	0	0,0
качество обслуживания	0	0	0,0	0	1	100,0	0	3	100,0	0	0	0,0	0	0	0,0
техническое обслуживание электросетевых объектов	31	0	-100,0	0	3	100,0	27	4	-85,2	0	0	0,0	0	0	0,0
прочее(указать)	1	1	0,0	0	0	0,0	0	1	100,0	0	0	0,0	0	0	0,0
Заявка на оказание услуг	311	276	-11,3	9	0	-100,0	314	300	-4,5	0	0	0,0	0	0	0,0
по технологическому присоединению	193	210	8,8	0	0	0,0	267	289	8,2	0	0	0,0	0	0	0,0
на заключение договоров на оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	0,0	0	0	0,0	0	0	0,0	0	0	0,0	0	0	0,0
организация коммерческого учета электрической энергии	15	0	-100,0	7	0	-100,0	5	0	-100,0	0	0	0,0	0	0	0,0
прочее(указать)	103	66	-35,9	2	0	-100,0	42	11	-73,8	0	0	0,0	0	0	0,0

4.2 Информация о деятельности ООО «ВЭС-СНТ»

Таблица 4.2.

№	Офис обслуживания потребителей	Тип офиса	Адрес местонахождения	Номер телефона, адрес электронной помощи	Режим работы	Предоставляемые услуги	Количество потребителей, обратившихся очно в отчетном периоде	Среднее время на обслуживание потребителей в очереди, мин.	Среднее время ожидания потребителей 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 «ВОЛГАЭНЕРГОСЕТЬ-СНТ»	Центр обслуживания потребителей	400094, г. Волгоград, ул. им. Маршала Толбухина, 59, офис 202	+7(8442) 565-566 info@vlgset-snt.ru	Понедельник-Пятница с 08:00 до 17:00	Принем заявок на технологическое присоединение, переоформление (восстановление) документов об осуществлении технологического присоединения, обращений потребителей, заявлений на опломбировку ПУЭЭ, осмотры электроустановок и т.д.	2044	15	1	-

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи

Таблица 4.3.

№	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:	номер телефона	+7 (8442) 565-566; 8 800 101 90 00
	Номер телефона по вопросам энергоснабжения:		
	Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:		
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	4257
2.1.	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	4257
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.	1
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	5

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.

Коммерческий учет электрической энергии	2197
Оказание услуг по передаче электрической энергии	466
Заявка на технологическое присоединение	499
Техническое обслуживание электросетевых объектов	646
Прочие обращения	1778
Качество обслуживания	11

4.5. Описание дополнительных услуг, оказываемых потребителю, помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций.

Перечень дополнительных услуг, оказываемых потребителям:

- ремонтно-эксплуатационное обслуживание объектов электросетевого хозяйства;
- выдача дубликатов (восстановление ранее выданных) документов о технологическом присоединении, в том числе по смене собственника;
- услуги по организации учета электроэнергии.

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения в 2025 году, не проводились.

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. Для изучения мнения потребителей о качестве предоставляемых им услуг, в 2025 году произведён опрос потребителей.

Метод	Объект исследования	Период проведения	Количество	Цель
Телефонный опрос, устный опрос	Потребители	01.01.2025 – 01.12.2025	150	Оценка удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых услуг

Полученные статистические данные говорят о том, что потребители в целом положительно оценивают качество предоставляемых услуг.

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

- проведены дополнительные мероприятия со специалистами ЦОП и СВсК, способствующие повышению качества услуг и обслуживания;
- осуществляется информационная поддержка личного кабинета потребителя на официальном сайте компании, позволяющий дистанционно подавать заявки на технологическое присоединение и направлять обращения в адрес сетевой компании.

