

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг  
ООО «ВОЛГАЭНЕРГОСЕТЬ-СНТ» за 2022 год**

**1. Общая информация**

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.

Таблица 1.1

Потребители	Кол-во, ед. 2022 год	Уровень напряжения											
		ВН			СН-1			СН-2			НН		Динамика изменения показателя
		2021 год	2022 год	Динамика изменения показателя	2021 год	2022 год	Динамика изменения показателя	2021 год	2022 год	Динамика изменения показателя	2021 год	2022 год	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
<b>Физические лица</b>	<b>23415</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>20706</b>	<b>23415</b>	<b>2709</b>
1 категория электроснабжения	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2 категория электроснабжения	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3 категория электроснабжения	23415	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20706	23415	2709
<b>Юридические лица</b>	<b>1193</b>	<b>0</b>	<b>53</b>	<b>53</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>50</b>	<b>245</b>	<b>195</b>	<b>101</b>	<b>894</b>	<b>793</b>
1 категория электроснабжения	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2 категория электроснабжения	644	0	24	24	0	0	0	16	98	82	19	522	503
3 категория электроснабжения	549	0	29	29	0	1	1	34	147	113	82	372	290

<b>Всего потребителей:</b>	<b>24608</b>	<b>0</b>	<b>53</b>	<b>53</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>50</b>	<b>245</b>	<b>195</b>	<b>20807</b>	<b>24309</b>	<b>3502</b>
----------------------------	--------------	----------	-----------	-----------	----------	----------	----------	-----------	------------	------------	--------------	--------------	-------------

1.2. Количество точек поставки своего 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, бесхозные объекты электросетевого хозяйства, приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.

Таблица 1.2

Точки поставки, оборудованные приборами учета	Кол-во, ед. 2022 год	Уровень напряжения											
		ВН			СН-1			СН-2			НН		
		2021 год	2022 год	Динамика изменения показателя	2021 год	2022 год	Динамика изменения показателя	2021 год	2022 год	Динамика изменения показателя	2021 год	2022 год	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
<b>Всего точек поставки:</b>	<b>24608</b>	<b>0</b>	<b>53</b>	<b>53</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>50</b>	<b>245</b>	<b>195</b>	<b>20788</b>	<b>24309</b>	<b>3521</b>
Юридические лица	<b>1193</b>	0	53	53	0	1	1	50	245	195	82	894	812
Физические лица	<b>23415</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20706	23415	2709
Вводные устройства в многоквартирные дома	<b>556</b>	0	0	0	0	0	0	0	40	40	19	516	497
Технический учет	<b>0</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Всего точек поставки, оборудованных приборами учета:</b>	<b>24608</b>	<b>0</b>	<b>53</b>	<b>53</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>50</b>	<b>245</b>	<b>195</b>	<b>20807</b>	<b>24309</b>	<b>3502</b>
Юридические лица	<b>1193</b>	0	53	53	0	1	1	50	245	195	101	894	793
Физические лица	<b>23415</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20706	23415	2709
Вводные устройства в многоквартирные дома	<b>556</b>	0	0	0	0	0	0	0	40	40	19	516	497

Технический учет	<b>0</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных	<b>3170</b>	0	8	8	0	0	0	26	26	0	1424	3136	1712

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

Таблица 1.3.1 Длина воздушных линий и кабельных линий

	Количество (шт.)			Протяженность по трассе (км)			Протяженность по цепям (км)		
	2021	2022	Динамика %	2021	2022	Динамика %	2021	2022	Динамика %
<b>ИТОГО ВЛ</b>	<b>245</b>	<b>480</b>	<b>95,92</b>	<b>386,3</b>	<b>530,2</b>	<b>37,25</b>	<b>386,3</b>	<b>530,2</b>	<b>37,25</b>
ВЛ-0,4 кВ	215	364	<b>69,30</b>	359,4	492	<b>36,89</b>	359,4	492	<b>36,89</b>
ВЛ 6-10 кВ	30	113	<b>276,67</b>	26,9	38	<b>41,26</b>	26,9	38	<b>41,26</b>
ВЛ-35 кВ	0	1	<b>100,00</b>	0	0,023	<b>100,00</b>	0	0,023	<b>100,00</b>
ВЛ-110 кВ	0	2	<b>100,00</b>	0	0,08	<b>100,00</b>	0	0,08	<b>100,00</b>
<b>ИТОГО КЛ</b>	<b>53</b>	<b>454</b>	<b>756,60</b>	<b>13,1</b>	<b>147,5</b>	<b>1025,95</b>	<b>13,1</b>	<b>147,5</b>	<b>1025,95</b>
КЛ-0,4 кВ	29	317	<b>993,10</b>	2,9	75,5	<b>2503,45</b>	2,9	75,5	<b>2503,45</b>
КЛ 6-10 кВ	24	136	<b>466,67</b>	10,2	71,9	<b>604,90</b>	10,2	71,9	<b>604,90</b>
КЛ-35 кВ	0	1	<b>100,00</b>	0	0,1	<b>100,00</b>	0	0,1	<b>100,00</b>

Количество подстанций 6(10) кВ, 35 кВ, 110 кВ

Таблица 1.3.2.

Объект ЭСХ	Количество (шт.)			МВА		
	2021	2022	Динамика %	2021	2022	Динамика %
ТП 6-10 кВ	77	192	149,35	38,45	146,446	280,87
РП 6-10 кВ	1	9	800,00	1,26	1,89	50,00
ПС 35 кВ	1	2	100,00	5,6	8,1	44,64
ПС 110 кВ	0	3	100,00	0	100	100,00
<b>ИТОГО</b>	<b>79</b>	<b>206</b>	<b>160,76</b>	<b>45,31</b>	<b>256,436</b>	<b>465,96</b>

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства

Таблица 1.4

Оборудование	Ед. изм.	Показатели	Период	
			2021	2022
Трансформаторные подстанции 6-10 кВ (свыше 25 лет)	мес.	нормативный срок службы объектов	300	300
	мес.	срок использования (факт)	Более 300	Более 300
	%	%	48	70
Трансформаторные подстанции 35 кВ (свыше 25 лет)	мес.	нормативный срок службы объектов	300	300
	мес.	срок использования (факт)	Более 300	Более 300
	%	%	100	50
Трансформаторные подстанции 110 кВ (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
	%	%	100	89
ВЛ 0,4-10 кВ (свыше 15 лет)	мес.	нормативный срок службы объектов	180	180
	мес.	срок использования (факт)	Более 180	Более 180
	%	%	59	70
КЛ 0,4 кВ (свыше 15 лет)	мес.	нормативный срок службы объектов	180	180
	мес.	срок использования (факт)	Более 180	Более 180
	%	%	32	30
КЛ 6-10 кВ (свыше 15 лет)	мес.	нормативный срок службы объектов	180	180
	мес.	срок использования (факт)	Более 180	Более 180
	%	%	2	3

## 2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

### 2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии.

Таблица 2.1

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		2021	2022	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_{\text{saidi}}$ )	0,85686	1,84963	115,86
1.1.	ВН (110 кВ и выше)		-	
1.2.	СН1 (35 - 60 кВ)		0,04876	
1.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	0,70398	0,59624	-15,30
1.4.	НН (до 1 кВ)	0,15288	1,20463	687,96
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_{\text{saifi}}$ )	0,29242	0,46688	59,66
2.1.	ВН (110 кВ и выше)		-	
2.2.	СН1 (35 - 60 кВ)		0,02438	-
2.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	0,22189	0,17368	-21,73
2.4.	НН (до 1 кВ)	0,07053	0,26882	281,14
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) ( $\Pi_{\text{saidi}}$ )	6,13961	7,41774	20,82
3.1.	ВН (110 кВ и выше)		-	
3.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	0,45257	0,16481	-63,58
3.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	3,41215	5,27503	54,60
3.4.	НН (до 1 кВ)	2,27490	1,97790	-13,06
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) ( $\Pi_{\text{saifi}}$ )	0,86307	1,18124	36,86
4.1.	ВН (110 кВ и выше)		-	

4.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	0,05777	0,07595	31,47
4.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	0,47917	0,79994	66,94
4.4.	НН (до 1 кВ)	0,32613	0,30535	-6,37
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0	0	0,00
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	0,00

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, $\Pi_{SAIDI}$				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, $\Pi_{SAIFI}$				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), $\Pi_{SAIDI}$ , план				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), $\Pi_{SAIFI}$ , 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 «ВОЛГАЭНЕРГ ОСЕТЬ-СНТ»	-	0,04876	0,59624	1,20463	-	0,02438	0,17368	0,26882	-	0,45257	3,41215	2,27490	-	0,05777	0,47917	0,32613	0	Инвестпрограмма 2020-2024
n	Всего по сетевой организации	-	0,04876	0,59624	1,20463	-	0,02438	0,17368	0,26882	-	0,45257	3,41215	2,27490	-	0,05777	0,47917	0,32613	0	Инвестпрограмма 2020-2024

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

Ремонт оборудования в 2022 г. выполнен в полном объеме

Табл. 2.3.1. Выполнение по основным видам оборудования

№ п/п	Наименование запланированного мероприятия	Един. Изм.	Факт 2022 года	План 2022 года	% выполнения
1	Выполнение ремонтов электротехнического оборудования				
1.1.	ТП 6-10 кВ	шт.	75	50	150%
1.2.	ВЛ 0,4-10 кВ	км.	7,97	6,56	121%
1.3.	КЛ 6-10 кВ	км.	0,56	0	-

Реконструкция оборудования в 2022г. выполнена в полном объеме

Таблица 2.3.2

№ п/п	Наименование запланированного мероприятия	Ед. изм.	Факт 2022 года	План 2022 года	% выполнения
1	Выполнение реконструкции электротехнического оборудования				
1.1.	Строительство КВЛ-6 кВ	шт.	1	1	100
1.2.	Реконструкция ВЛ-0,4 кВ	шт.	1	1	100

### 3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии невостробованной 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.

У ООО «ВОЛГАЭНЕРГОСЕТЬ-СНТ» отсутствуют объемы невостробованной мощности для технологического присоединения. Инвестиционной программой не предусмотрены мероприятия по центрам питания 110 кВ и выше, поскольку таковые не являются собственностью сетевой организации.

3.2. Мероприятия, выполненные ООО «ВОЛГАЭНЕРГОСЕТЬ-СНТ» в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в 2022 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.

3.3. Прочая информация, которую ООО «ВОЛГАЭНЕРГОСЕТЬ-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			
		2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	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	240	247	2,9	6	15	150	0	0	0	0	1	100	0	0	0	263
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	209	178	-14,8	5	11	120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	189



3	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирурующих 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	11	10	-9,1	14	16	14,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	201	165	-17,9	4	9	125	0	0	0	0	0	0	0	0	0	174
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к	85	176	107,1	3	5	66,7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	181

	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	0
7,1	по вине сетевой организации	0	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	0
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	138	72	-47,8	32	253	690,6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	77

### 3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям ООО «ВОЛГАЭНЕРГОСЕТЬ-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.

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		
		2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
<b>1</b>	<b>Всего обращений потребителей, в том числе:</b>	<b>266</b>	<b>345</b>	<b>29,7%</b>	<b>503</b>	<b>561</b>	<b>11,5%</b>	<b>44</b>	<b>70</b>	<b>59,1%</b>	<b>59</b>	<b>62</b>	<b>5,1%</b>			
1.1.	оказание услуг по передаче электрической энергии	55	68	23,6%	141	155	9,9%	3	5	66,7%	12	27	125,0%			
1.2.	осуществление технологического присоединения	78	92	17,9%	85	92	8,2%	7	9	28,6%	18	4	-77,8%			
1.3.	коммерческий учет электрической энергии	7	8	14,3%	47	58	23,4%	5	12	140,0%	7	2	-71,4%			
1.4.	качество обслуживания	4	25	525,0%	10	17	70,0%	11	14	27,3%						
1.5.	техническое обслуживание электросетевых объектов	49	64	30,6%	121	134	10,7%	8	12	50,0%						
1.6.	прочее (указать)	73	88	20,5%	99	105	6,1%	10	18	80,0%	22	29	31,8%			
<b>2</b>	<b>Жалобы</b>	<b>8</b>	<b>40</b>	<b>400,0%</b>	<b>22</b>	<b>35</b>	<b>59,1%</b>	<b>15</b>	<b>24</b>	<b>60,0%</b>	<b>8</b>	<b>45</b>	<b>462,5%</b>			
2.1.	оказание услуг по передаче электрической энергии				2	4	100,0%									
2.2.	качество услуг по передаче электрической энергии	5	24	380,0%	5	8	60,0%	3	5	66,7%						
2.3.	качество электрической энергии	3	16	433,3%	8	12	50,0%	5	11	120,0%						
2.4.	осуществление технологического присоединения															
2.5.	коммерческий учет электрической энергии				4	6	50,0%	7	8	14,3%	3	27	800,0%			
2.6.	качество обслуживания															
2.7.	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства				3	5	66,7%				5	18	260,0%			
2.8.	прочее (указать)															
<b>3</b>	<b>Заявка на оказание услуг</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>140,0%</b>	<b>15</b>	<b>19</b>	<b>26,7%</b>	<b>251</b>	<b>264</b>	<b>5,2%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>			
3.1.	по технологическому присоединению		4	400,0%				246	259	5,3%						
3.2.	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии															
3.3.	организация коммерческого учета электрической энергии	5	8	60,0%	15	19	26,7%	5	5	0,0%						
3.4.	прочее (указать)															

#### 4.2 Информация о деятельности ООО «ВОЛГАЭНЕРГОСЕТЬ-СНТ».

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 «ВОЛГАЭНЕРГОСЕТЬ-СНТ»	Центр обслуживания потребителей	400094, г. Волгоград, ул.им. Маршала Толбухина 59, офис 202.	+7 (8442) 982-982, info@vlgset-snt.ru	Понедельник - Четверг с 8:00 до 18:00 (перерыв 12:00-12:45) Пятница 8:00 до 17:00 (перерыв 12:00-12:45)	Приём заявок на технологическое присоединение, переоформление (восстановление) документов об осуществлении технологического присоединения, обращений потребителей, заявлений на опломбировку ПУЭЭ и осмотра электроустановок и т.д.	397	15	1	-

#### 4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

N	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:	номер телефона	+7 (8442) 982-982; +7 (8442) 980-232; +7 (8442) 980-344 ; 8 800 234 25 52
	Номер телефона по вопросам энергоснабжения:		
	Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:		
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	615
2.1.	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	615
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

#### 4.5 Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.

Заявка на технологическое присоединение	263
Оказание услуг по передаче электрической энергии	259
Прочие обращения	240
Техническое обслуживание электросетевых объектов	233
Коммерческий учет электрической энергии	121
Качество обслуживания	56

4.6. 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.

4.7. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения в 2022 году, не проводились.

4.8. 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 2022 году произведён опрос потребителей.

Метод	Объект исследования	Период проведения	Количество	Цель
Телефонный опрос, устный опрос	Потребители	01.01.2022 - 01.12.2022	100	Оценка удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых услуг

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

#### 4.9. 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;
- функционирует «Онлайн-чат с потребителем», позволяющий обеспечить взаимодействие между потребителями и представителями компании
- осуществлено смс-информирования потребителей о прекращении подачи напряжения, проведении плановых работ, о размещении информации в личном кабинете заявителя.

#### 4.10. Информация по обращениям потребителей.

N	Идентификационный номер обращения	Дата обращения	Время обращения	Форма обращения				Обращения							Обращения потребителей, содержащие жалобу						Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг			Факт получения потребителем ответа		Мероприятия по результатам обращения				
				Очное обращение	Заочное обращение посредством телефонной связи	Заочное обращение посредством сети Интернет	Письменное обращение посредством почтовой связи	Прочее	Ожидание услуг по передаче электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электроустановочных объектов	Прочее	Качество услуг по передаче электрической энергии	Качество электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электроустановочных объектов	Прочее	По технологическому присоединению	Заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	Организация коммерческого учета электроэнергии	Прочее	Заявитель был получен нечерпывающий ответ в установленные сроки	Заявитель был получен нечерпывающий ответ в установленные сроки	Обращение оставлено без ответа	Выполнение мероприятия по результатам обращения	Планируемые мероприятия по результатам обращения
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
1	вх. № 1					+			+																					
2	вх. № 2			+																						+				
3	вх. № 3				+				+																	+				
4	вх. № 4			+																		+				+				
5	вх. № 5			+			+																			+				
6	вх. № 6					+				+																+				
7	вх. № 7				+					+																+				
8	вх. № 8				+																					+				
9	вх. № 9				+										+											+				
10	вх. № 10				+				+																	+				
11	вх. № 11				+																					+				
12	вх. № 12				+																	+				+				
13	вх. № 13			+			+		+																	+				





























































































