

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг  
ООО «ВОЛГАЭНЕРГОСЕТЬ-СНТ» за 2023 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. 2023 год	Уровень напряжения												
		ВН			СН-1			СН-2			НН		Динамика изменения показателя	
		2022 год	2023 год	Динамика изменения показателя	2022 год	2023 год	Динамика изменения показателя	2022 год	2023 год	Динамика изменения показателя	2022 год	2023 год		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
<b>Физические лица</b>	<b>25383</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>69</b>	<b>69</b>	<b>23415</b>	<b>25314</b>	<b>1899</b>
1 категория электроснабжения	0	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	0
3 категория электроснабжения	25383	0	0	0	0	0	0	0	69	69	23415	25314	1899	
<b>Юридические лица</b>	<b>1747</b>	<b>53</b>	<b>32</b>	<b>-21</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>245</b>	<b>475</b>	<b>230</b>	<b>894</b>	<b>1237</b>	<b>343</b>	
1 категория электроснабжения	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

2 категория электроснабжения	815	24	6	-18	0	0	0	98	131	33	522	678	156
3 категория электроснабжения	932	29	26	-3	1	3	2	147	344	197	372	559	187
<b>Всего потребителей:</b>	<b>27130</b>	<b>53</b>	<b>32</b>	<b>-21</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>245</b>	<b>544</b>	<b>299</b>	<b>24309</b>	<b>26551</b>	<b>2242</b>

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 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. 2023 год	Уровень напряжения											
		ВН			СН-1			СН-2			НН		
		2022 год	2023 год	Динамика изменения показателя	2022 год	2023 год	Динамика изменения показателя	2022 год	2023 год	Динамика изменения показателя	2022 год	2023 год	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
<b>Всего точек поставки:</b>	<b>27130</b>	<b>53</b>	<b>32</b>	<b>-21</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>245</b>	<b>544</b>	<b>299</b>	<b>24309</b>	<b>26551</b>	<b>2242</b>
Юридические лица	<b>1127</b>	53	32	-21	1	3	2	205	435	230	378	657	279
Физические лица	<b>25383</b>	0	0	0	0	0	0	0	69	69	23415	25314	1899
Вводные устройства в многоквартирные дома	<b>620</b>	0	0	0	0	0	0	40	40	0	516	580	64
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>27130</b>	<b>53</b>	<b>32</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>245</b>	<b>544</b>	<b>299</b>	<b>24309</b>	<b>26551</b>	<b>2242</b>
Юридические лица	1127	53	32	0	1	3	2	205	435	230	378	657	279
Физические лица	25383	0	0	0	0	0	0	0	69	69	23415	25314	1899
Вводные устройства в многоквартирные дома	620	0	0	0	0	0	0	40	40	0	516	580	64
Технический учет	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных	5063	8	4	-4	1	1	0	26	68	42	3136	4990	1854

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)		
	2022	2023	Динамика %	2022	2023	Динамика %	2022	2023	Динамика %
<b>ИТОГО ВЛ</b>	<b>480</b>	<b>716</b>	<b>49,1</b>	<b>530,2</b>	<b>721,5</b>	<b>36,1</b>	<b>530,2</b>	<b>721,5</b>	<b>36,1</b>
ВЛ 0,4 кВ	364	480	31,9	492	626,5	27,3	492	626,5	27,3
ВЛ 6-10 кВ	113	233	106,2	38	94,8	149,5	38	94,8	149,5
ВЛ 35 кВ	1	1	0	0,023	0,023	0	0,023	0,023	0
ВЛ 110 кВ	2	2	0	0,08	0,08	0	0,08	0,08	0
<b>ИТОГО КЛ</b>	<b>454</b>	<b>555</b>	<b>22,2</b>	<b>147,5</b>	<b>199,1</b>	<b>34,9</b>	<b>147,5</b>	<b>199,1</b>	<b>34,9</b>
КЛ 0.4 кВ	317	349	10,1	75,5	94,3	24,9	75,5	94,3	24,9
КЛ 6-10 кВ	136	205	50,7	71,9	104,7	45,6	71,9	104,7	45,6
КЛ 35 кВ	1	1	0	0,1	0,1	0	0,1	0,1	0

Таблица 1.3.2 Количество подстанций 6(10)-110 кВ

	Количество (шт).			МВА		
	2022	2023	Динамика %	2022	2023	Динамика %
ТП 6-10 кВ	192	355	84,9	146,446	225,726	54,1
РП 6-10 кВ	9	4	-55,5	1,89	1,26	-33,3
ПС 35 кВ	2	2	0	8,1	8,1	0
ПС 110 кВ	3	2	-33,3	100	50	-50
<b>ИТОГО</b>	<b>206</b>	<b>363</b>	<b>76,2</b>	<b>256,436</b>	<b>285,086</b>	<b>11,2</b>

## 1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства

Таблица 1.4

Оборудование	Ед.изм	Показатели	Период	
			2022	2023
Трансформаторные подстанции 6-10кВ (свыше 25 лет)	мес.	нормативный срок службы объектов	300	300
	мес.	срок использования (факт)	Более 300	Более 300
	%	%	70	77
Трансформаторные подстанции 35кВ (свыше 25 лет)	мес.	нормативный срок службы объектов	300	300
	мес.	срок использования (факт)	Более 300	Более 300
	%	%	50	50
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
	%	%	89	50
ВЛ 0,4-10 кВ (свыше 15 лет)	мес.	нормативный срок службы объектов	180	180
	мес.	срок использования (факт)	Более 180	Более 180

	%	%	70	63
ВЛ 110 кВ (свыше 15 лет)	мес.	нормативный срок службы объектов	180	180
	мес.	срок использования (факт)	Более 180	Более 180
	%	%	100	100
КЛ 0,4-10 кВ (свыше 15 лет)	мес.	нормативный срок службы объектов	180	180
	мес.	срок использования (факт)	Более 180	Более 180
	%	%	33	57

## 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		
		2022	2023	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( $P_{saidi}$ )	1,84963	2,95859	59,96
1.1.	ВН (110 кВ и выше)	-	0,15000	-
1.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	0,04876	-	-
1.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	0,59624	0,76195	27,8
1.4.	НН (до 1 кВ)	1,20463	3,00713	149,6
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии ( $P_{saifi}$ )	0,46688	0,64217	37,6
2.1.	ВН (110 кВ и выше)	-	0,09375	-
2.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	0,02438	-	-
2.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	0,17368	0,15809	76,1
2.4.	НН (до 1 кВ)	0,26882	0,65274	-90,7

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) ( $P_{saidi}$ )	7,41774	4,60039	-37,98
3.1.	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
3.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	0,16481	-	-
3.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	5,27503	1,10055	-79,1
3.4.	НН (до 1 кВ)	1,97790	4,67809	136,5
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) ( $P_{saifi}$ )	1,18124	1,41272	19,6
4.1.	ВН (110 кВ и выше)	-	-	
4.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	0,07595	-	-
4.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	0,79994	0,43750	-50,08
4.4.	НН (до 1 кВ)	0,30535	1,43452	-88,7
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.

Таблица 2.2

N	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, $\Pi_{SAIDI}$				Показатель средней частоты прекращений 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), $\Pi_{SAIDI, \text{план}}$				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), $\Pi_{SAIFI, \text{план}}$				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 ВОЛГАЭНЕРГО СЕТЬ-СНТ	0,15000	-	0,76195	3,00713	0,09375	-	0,15809	0,65274	-	-	1,10055	4,67809	-	-	0,43750	1,43452	0	Инвестпрограмма 2020-2024
n	Всего по сетевой организации	0,15000	-	0,76195	3,00713	0,09375	-	0,15809	0,65274	-	-	1,10055	4,67809	-	-	0,43750	1,43452	0	Инвестпрограмма 2020-2024

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

Ремонт оборудования в 2023 г. выполнен в полном объеме

Табл. 2.3. Выполнение по основным видам оборудования

№ п/п	Наименование запланированного мероприятия	Един.	Факт	План	%
		Изм.	2023 года	2023 года	выполнения
1	Выполнение ремонтов электротехнического оборудования				
1.1.	ТП 6-10 кВ	шт.	166	165	101%
1.2.	ВЛ 0,4-10 кВ	км	24,444	24,444	100%
1.3.	КЛ 0,4-10 кВ	км	0,3	0,3	100%

Реконструкция/строительство/модернизация оборудования в рамках инвестиционной программы 2023 г. выполнена в полном объеме

Табл. 2.3. Выполнение по основным видам оборудования

№ п/п	Наименование запланированного мероприятия	Един.	Факт	План	%
		Изм.	2023 года	2023 года	выполнения
1	Строительство/реконструкция/модернизация электротехнического оборудования				
1.1.	Реконструкция ЛЭП 0,4-10 кВ	шт.	7,823	6,121	127,8%
1.2.	Строительство ЛЭП 0,4-10 кВ	шт.	2,849	2,779	102%
1.3.	Реконструкция ТП 6-10 кВ	шт.	1	0	-
1.4.	Строительство КРУН 6кВ	шт.	1	0	-

### 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.



У ООО «ВОЛГАЭНЕРГОСЕТЬ-СНТ» отсутствуют объемы не востребоваваемой 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 2023 году:

- организовано рабочее место для подачи заявителем заявки на технологическое присоединение через личный кабинет потребителя на официальном сайте сетевой организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" с получением консультационной поддержки специалиста;

- проведена оптимизация процесса рассмотрения 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;

- обеспечена возможность расчета предварительной стоимости технологического присоединения с помощью калькулятора, размещенного на официальном сайте сетевой организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

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

Организация непрерывно проводит мероприятия по повышению уровня клиентоориентированности.

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			
		2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	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	247	272	10,1	15	12	-20	0	8	100	1	7	600	0	0	0	299

2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	178	227	27,5	11	8	-27,3	0	3	100	0	3	100	0	0	0	241
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	9	-10	16	23	43,7	0	82	100	0	54	100	0	0	0	11

5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	165	206	25	9	6	-33,3	0	1	100	0	1	100	0	0	0	214
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	176	306	73,8	5	12	140	0	1	100	0	0	0	0	0	0	319
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	72	314	336,1	253	351	38,7	0	217	100	0	0	0	0	0	0	315

### 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.

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		
		2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	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>345</b>	<b>479</b>	<b>38,8%</b>	<b>561</b>	<b>1090</b>	<b>94,3%</b>	<b>70</b>	<b>255</b>	<b>264,3%</b>	<b>62</b>	<b>8</b>	<b>-87,1%</b>			
1.1.	оказание услуг по передаче электрической энергии	68	82	20,6%	155	211	36,1%	5	59	1080,0%	27	3	-88,9%			
1.2.	осуществление технологического присоединения	92	53	-42,4%	92	119	29,3%	9	29	222,2%	4	1	-75,0%			
1.3.	коммерческий учет электрической энергии	8	121	1412,5%	58	279	381,0%	12	54	350,0%	2	1	-50,0%			
1.4.	качество обслуживания	25	31	24,0%	17	22	29,4%	14	28	100,0%						
1.5.	техническое обслуживание электросетевых объектов	64	81	26,6%	134	312	132,8%	12	49	308,3%						
1.6.	прочее (указать)	88	111	26,1%	105	147	40,0%	18	36	100,0%	29	3	-89,7%			
<b>2</b>	<b>Жалобы</b>	<b>40</b>	<b>28</b>	<b>-30,0%</b>	<b>35</b>	<b>178</b>	<b>408,6%</b>	<b>24</b>	<b>94</b>	<b>291,7%</b>	<b>45</b>	<b>25</b>	<b>-44,4%</b>			
2.1.	оказание услуг по передаче электрической энергии				4	4	0,0%									
2.2.	качество услуг по передаче электрической энергии	24	19	-20,8%	8	54	575,0%	5	39	680,0%						
2.3.	качество электрической энергии	16	9	-43,8%	12	33	175,0%	11	29	163,6%						
2.4.	осуществление технологического присоединения															
2.5.	коммерческий учет электрической энергии				6	78	1200,0%	8	26	225,0%	27	3	-88,9%			
2.6.	качество обслуживания															
2.7.	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства				5	9	80,0%				18	22	22,2%			
2.8.	прочее (указать)															
<b>3</b>	<b>Заявка на оказание услуг</b>	<b>12</b>	<b>21</b>	<b>75,0%</b>	<b>19</b>	<b>33</b>	<b>73,7%</b>	<b>264</b>	<b>299</b>	<b>13,3%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>			
3.1.	по технологическому присоединению	4	9	125,0%				259	290	12,0%						
3.2.	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии															
3.3.	организация коммерческого учета электрической энергии	8	12	50,0%	19	33	73,7%	5	9	80,0%						
3.4.	прочее (указать)															

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

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 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)	Принём заявок на технологическое присоединение, переоформление (восстановление) документов об осуществлении технологического присоединения, обращений потребителей, заявлений на опломбировку ПУЭЭ и осмотры электроустановок и т.д.	528	5	1	-

#### 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	+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	1301
2.1.	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	1301
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.

Заявка на технологическое присоединение	299
Оказание услуг по передаче электрической энергии	259
Прочие обращения	297
Техническое обслуживание электросетевых объектов	473
Коммерческий учет электрической энергии	562
Качество обслуживания	81

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.

Новый центр обслуживания потребителей компании создан исходя из необходимости обслуживания клиентов с ограниченными возможностями, с учетом беспрепятственного доступа к специалистам.

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.

Объект исследования - потребители, воспользовавшиеся услугами ООО «ВОЛГАЭНЕРГОСЕТЬ-СНТ».

Цель исследования - определить степень удовлетворенности качеством обслуживания потребителей услуг ООО «ВОЛГАЭНЕРГОСЕТЬ-СНТ».

Задачи исследования - определить оценку качества:

- при организации обслуживания клиентов
- при оказании услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям
- при оказании дополнительных услуг

Темы исследования:

- информативность сайта
- информативность информационных стендов в Центре обслуживания потребителей
- соблюдение сроков исполнения договора об осуществлении технологического присоединения
- надежность энергоснабжения
- компетентность и вежливость диспетчеров
- качество и доступность предоставляемой информации об оказываемых услугах

По результатам опроса потребителей выявлено, что более половины потребителей, обратившихся в ООО «ВОЛГАЭНЕРГОСЕТЬ-СНТ» информированы о работе организации и о порядке предоставления услуг. Полностью удовлетворены работой сайта, компетентностью персонала, считают его вежливым и доброжелательным.

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

#### 4.9. Информация по обращениям потребителей.

N	Идентификационный номер 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 по почте	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	По технологическому присоединению	Заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	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	Выполнены мероприятия по результатам обращения	Планируемые мероприятия		
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		
1	№ 0001		+					+																	+						
2	№ 0002			+					+																+						
3	№ 0003			+						+															+						
4	№ 0004			+							+														+						
5	№ 0005				+							+													+						
6	№ 0006		+										+												+						
7	№ 0007			+										+											+						
8	№ 0008			+											+										+						
9	№ 0009		+							+															+						











146	№ 0146			+					+													+	
147	№ 0147			+						+													+
148	№ 0148			+															+				+
149	№ 0149			+								+											+
150	№ 0150			+										+									+
151	№ 0151			+																			+
152	№ 0152			+																			+
153	№ 0153			+																			+
154	№ 0154			+																			+
155	№ 0155			+																			+
156	№ 0156			+																			+
157	№ 0157			+																			+
158	№ 0158			+																			+
159	№ 0159			+																			+
160	№ 0160			+																			+
161	№ 0161			+																			+
162	№ 0162			+																			+
163	№ 0163			+																			+
164	№ 0164			+																			+
165	№ 0165			+																			+
166	№ 0166			+																			+
167	№ 0167			+																			+
168	№ 0168			+																			+
169	№ 0169			+																			+
170	№ 0170			+																			+
171	№ 0171			+																			+
172	№ 0172			+																			+
173	№ 0173			+																			+
174	№ 0174			+																			+
175	№ 0175			+																			+
176	№ 0176			+																			+
177	№ 0177			+																			+
178	№ 0178			+																			+
179	№ 0179			+																			+





















486	№ 0486		+						+												+				
487	№ 0487		+							+												+			
488	№ 0488		+																		+				
489	№ 0489		+					+																	+
490	№ 0490		+					+																	+
491	№ 0491		+																			+			+
492	№ 0492		+																			+			+
493	№ 0493		+					+																	+
494	№ 0494		+							+															+
495	№ 0495		+					+																	+
496	№ 0496		+							+															+
497	№ 0497		+					+																	+
498	№ 0498		+							+															+
499	№ 0499		+										+												+
500	№ 0500		+																				+		+
501	№ 0501		+					+																	+
502	№ 0502		+					+																	+
503	№ 0503		+																				+		+
504	№ 0504		+																				+		+
505	№ 0505		+					+																	+
506	№ 0506		+							+															+
507	№ 0507		+					+																	+
508	№ 0508		+					+																	+
509	№ 0509		+					+																	+
510	№ 0510		+							+															+
511	№ 0511		+									+													+
512	№ 0512		+																				+		+
513	№ 0513		+					+																	+
514	№ 0514		+					+																	+
515	№ 0515		+																				+		+
516	№ 0516		+																				+		+
517	№ 0517		+					+																	+
518	№ 0518		+							+															+
519	№ 0519		+					+																	+

520	№ 0520			+				+														+				
521	№ 0521			+				+															+			
522	№ 0522			+								+											+			
523	№ 0523		+									+											+			
524	№ 0524			+																			+			
525	№ 0525			+				+															+			
526	№ 0526			+				+															+			
527	№ 0527		+																				+			
528	№ 0528			+																			+			
529	№ 0529			+				+															+			
530	№ 0530			+					+														+			
531	№ 0531			+				+															+			
532	№ 0532			+				+															+			
533	№ 0533			+				+															+			
534	№ 0534			+									+										+			
535	№ 0535			+									+										+			
536	№ 0536		+																				+			
537	№ 0537		+					+															+			
538	№ 0538			+				+															+			
539	№ 0539			+																			+			
540	№ 0540			+																			+			
541	№ 0541			+				+															+			
542	№ 0542			+					+														+			
543	№ 0543			+				+															+			
544	№ 0544			+									+										+			
545	№ 0545		+					+															+			
546	№ 0546			+										+									+			
547	№ 0547					+									+								+			
548	№ 0548			+																			+			
549	№ 0549			+				+															+			
550	№ 0550			+				+															+			
551	№ 0551			+																			+			
552	№ 0552			+																			+			
553	№ 0553					+		+															+			





588	№ 0588			+													+				+		
589	№ 0589		+				+															+	
590	№ 0590			+				+														+	
591	№ 0591			+			+															+	
592	№ 0592		+							+													+
593	№ 0593			+			+															+	
594	№ 0594			+							+												+
595	№ 0595		+									+											+
596	№ 0596			+														+					+
597	№ 0597			+			+																+
598	№ 0598			+			+																+
599	№ 0599			+														+					+
600	№ 0600		+															+					+
601	№ 0601		+				+																+
602	№ 0602			+				+															+
603	№ 0603			+			+																+
604	№ 0604			+						+													+
605	№ 0605			+			+																+
606	№ 0606		+								+												+
607	№ 0607			+								+											+
608	№ 0608			+			+																+
609	№ 0609			+			+																+
610	№ 0610			+			+																+
611	№ 0611			+														+					+
612	№ 0612			+														+					+
613	№ 0613			+			+																+
614	№ 0614		+					+															+
615	№ 0615		+				+																+
616	№ 0616			+						+													+
617	№ 0617			+			+																+
618	№ 0618			+							+												+
619	№ 0619			+								+											+
620	№ 0620			+			+																+
621	№ 0621			+			+																+





690	№ 0690		+																				+					
691	№ 0691			+																			+					
692	№ 0692		+																					+				
693	№ 0693			+																				+				
694	№ 0694			+																				+				
695	№ 0695		+																					+				
696	№ 0696				+																			+				
697	№ 0697			+																	+							
698	№ 0698				+																			+				
699	№ 0699			+																				+				
700	№ 0700		+																					+				
701	№ 0701		+																					+				
702	№ 0702				+																			+				
703	№ 0703				+																				+			
704	№ 0704		+																						+			
705	№ 0705				+																				+			
706	№ 0706		+																						+			
707	№ 0707			+																					+			
708	№ 0708			+																					+			
709	№ 0709			+																	+							
710	№ 0710			+																					+			
711	№ 0711				+																				+			
712	№ 0712			+																					+			
713	№ 0713			+																					+			
714	№ 0714		+																						+			
715	№ 0715		+																						+			
716	№ 0716			+																					+			
717	№ 0717				+																				+			
718	№ 0718			+																					+			
719	№ 0719			+																					+			
720	№ 0720				+																				+			
721	№ 0721			+																					+			
722	№ 0722			+																					+			
723	№ 0723		+																						+			

724	№ 0724			+							+												+					
725	№ 0725				+								+															+
726	№ 0726			+															+									+
727	№ 0727		+																			+						+
728	№ 0728			+							+																	+
729	№ 0729				+						+																	+
730	№ 0730					+							+															+
731	№ 0731				+																						+	+
732	№ 0732				+							+																+
733	№ 0733					+												+										+
734	№ 0734				+																							+
735	№ 0735					+						+																+
736	№ 0736		+												+													+
737	№ 0737				+																							+
738	№ 0738				+																							+
739	№ 0739					+																						+
740	№ 0740					+						+																+
741	№ 0741					+						+																+
742	№ 0742					+																						+
743	№ 0743					+																					+	+
744	№ 0744					+							+															+
745	№ 0745					+																						+
746	№ 0746						+																					+
747	№ 0747							+																				+
748	№ 0748																											+
749	№ 0749																											+
750	№ 0750					+																						+
751	№ 0751						+																					+
752	№ 0752							+																				+
753	№ 0753								+																			+
754	№ 0754																											+
755	№ 0755																											+
756	№ 0756																											+
757	№ 0757																											+

758	N <sup>o</sup> 0758		+					+																		+
759	N <sup>o</sup> 0759		+					+																		+
760	N <sup>o</sup> 0760		+						+																	+
761	N <sup>o</sup> 0761		+							+																+
762	N <sup>o</sup> 0762			+							+															+
763	N <sup>o</sup> 0763		+									+														+
764	N <sup>o</sup> 0764			+				+																		+
765	N <sup>o</sup> 0765			+				+																		+
766	N <sup>o</sup> 0766		+							+																+
767	N <sup>o</sup> 0767			+																+						+
768	N <sup>o</sup> 0768		+																					+		+
769	N <sup>o</sup> 0769		+					+																		+
770	N <sup>o</sup> 0770		+					+																		+
771	N <sup>o</sup> 0771			+				+																		+
772	N <sup>o</sup> 0772		+							+																+
773	N <sup>o</sup> 0773		+							+																+
774	N <sup>o</sup> 0774		+								+															+
775	N <sup>o</sup> 0775			+							+															+
776	N <sup>o</sup> 0776			+				+																		+
777	N <sup>o</sup> 0777			+				+																		+
778	N <sup>o</sup> 0778		+							+																+
779	N <sup>o</sup> 0779		+																	+						+
780	N <sup>o</sup> 0780			+				+																		+
781	N <sup>o</sup> 0781		+					+																		+
782	N <sup>o</sup> 0782		+					+																		+
783	N <sup>o</sup> 0783		+					+																		+
784	N <sup>o</sup> 0784		+							+																+
785	N <sup>o</sup> 0785		+							+																+
786	N <sup>o</sup> 0786			+							+															+
787	N <sup>o</sup> 0787			+							+															+
788	N <sup>o</sup> 0788			+							+															+
789	N <sup>o</sup> 0789		+					+																		+
790	N <sup>o</sup> 0790			+						+																+
791	N <sup>o</sup> 0791			+																+						+









894	№ 0894		+																							+
895	№ 0895	+											+													+
896	№ 0896		+											+												+
897	№ 0897		+					+																		+
898	№ 0898		+											+												+
899	№ 0899		+																						+	+
900	№ 0900	+																							+	+
901	№ 0901	+							+																	+
902	№ 0902		+							+																+
903	№ 0903		+							+																+
904	№ 0904		+										+													+
905	№ 0905		+							+																+
906	№ 0906	+																							+	+
907	№ 0907		+																							+
908	№ 0908									+																+
909	№ 0909	+																							+	+
910	№ 0910		+																							+
911	№ 0911																								+	+
912	№ 0912		+																							+
913	№ 0913																									+
914	№ 0914	+																								+
915	№ 0915	+																								+
916	№ 0916		+																							+
917	№ 0917																									+
918	№ 0918		+																							+
919	№ 0919																									+
920	№ 0920		+																							+
921	№ 0921		+																							+
922	№ 0922		+																							+
923	№ 0923	+																								+
924	№ 0924																									+
925	№ 0925																									+
926	№ 0926																									+
927	№ 0927	+																								+









106 0	№ 1060			+						+																+																																
106 1	№ 1061		+							+																													+																			
106 2	№ 1062				+											+																												+														
106 3	№ 1063				+											+																														+												
106 4	№ 1064					+																																								+												
106 5	№ 1065				+																																									+												
106 6	№ 1066				+																																									+												
106 7	№ 1067				+																																									+				+								
106 8	№ 1068				+																																													+								
106 9	№ 1069		+								+																																								+							
107 0	№ 1070					+						+																																							+							
107 1	№ 1071					+																																											+									
107 2	№ 1072					+																																											+									
107 3	№ 1073					+																																														+						
107 4	№ 1074					+																																														+						
107 5	№ 1075				+																																																+					
107 6	№ 1076					+																																														+						
107 7	№ 1077					+																																													+							
107 8	№ 1078				+																																															+						
107 9	№ 1079				+																																																	+				
108 0	№ 1080					+																																														+						
108 1	№ 1081					+						+																																										+				
108 2	№ 1082					+							+																																									+				
108 3	№ 1083					+																																																	+			
108 4	№ 1084				+																																																	+				
108 5	№ 1085				+																																																+					
108 6	№ 1086					+																																																+				
108 7	№ 1087				+																																																+					
108 8	№ 1088					+																																																+				
108 9	№ 1089				+																																																	+				
109 0	№ 1090					+																																															+					
109 1	№ 1091					+																																																+				+









1188	№ 1188			+																+		+				
1189	№ 1189		+				+																			+
1190	№ 1190					+			+																	+
1191	№ 1191					+				+																+
1192	№ 1192		+								+															+
1193	№ 1193					+						+														+
1194	№ 1194			+										+												+
1195	№ 1195		+													+										+
1196	№ 1196					+						+														+
1197	№ 1197					+						+														+
1198	№ 1198				+								+													+
1199	№ 1199					+														+						+
1200	№ 1200		+																		+					+
1201	№ 1201		+							+																+
1202	№ 1202			+								+														+
1203	№ 1203			+								+														+
1204	№ 1204					+							+													+
1205	№ 1205					+							+													+
1206	№ 1206		+																		+					+
1207	№ 1207					+															+					+
1208	№ 1208			+																						+
1209	№ 1209					+																				+
1210	№ 1210			+																						+
1211	№ 1211				+																+					+
1212	№ 1212			+																						+
1213	№ 1213				+					+																+
1214	№ 1214		+									+														+
1215	№ 1215		+									+														+
1216	№ 1216			+													+									+
1217	№ 1217				+													+								+
1218	№ 1218			+													+									+
1219	№ 1219				+												+									+

1220	№ 1220			+												+						+						
1221	№ 1221			+						+																		+
1222	№ 1222			+																								+
1223	№ 1223		+																									+
1224	№ 1224					+												+										+
1225	№ 1225			+						+																		+
1226	№ 1226			+													+											+
1227	№ 1227		+													+												+
1228	№ 1228					+																						+
1229	№ 1229					+																						+
1230	№ 1230			+													+											+
1231	№ 1231			+																								+
1232	№ 1232			+																								+
1233	№ 1233			+																								+
1234	№ 1234			+																								+
1235	№ 1235					+																						+
1236	№ 1236		+																									+
1237	№ 1237		+																									+
1238	№ 1238					+																						+
1239	№ 1239			+																								+
1240	№ 1240					+																						+
1241	№ 1241			+																								+
1242	№ 1242					+																						+
1243	№ 1243			+																								+
1244	№ 1244					+																						+
1245	№ 1245		+																									+
1246	№ 1246																											+
1247	№ 1247			+																								+
1248	№ 1248			+																								+
1249	№ 1249			+																								+
1250	№ 1250			+																								+
1251	№ 1251					+																						+

























































































