Приложение N 7. Информация о качестве обслуживания потребителей услуг

Приложение N 7
(Дополнительно включено
с 12 июля 2015 года
[приказом Минэнерго России
от 6 апреля 2015 года N 217](http://docs.cntd.ru/document/420282227))

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  | ООО «ЭЛМАТ» | **за** | 2019 | **год** |
|  | (наименование сетевой организации) |  |  |  |

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации. **Потребителей 12 шт**

1.2. **43 точки присоединения и все оборудованы узлами учета**

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации: длина воздушных линий (далее - ВЛ) и кабельных линий (далее - КЛ) с разбивкой по уровням напряжения ВЛ10 – 0,201км, ВЛ0,4 – 2,45км, КЛ10 – 5,198км, КЛ0,4 – 5,198км , ТП10/0,4 8 шт

2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в целом по сетевой организации в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| N | Показатель | Значение показателя, годы |
|  |  | N-1 | N(текущий год) | Динамика изменения показателя |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (П) |  |  |  |
| 1.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0 | 0 |  |
| 1.2 | СН1 (35-60 кВ) | 0 | 0 |  |
| 1.3 | СН2 (1-20 кВ) | 0 | 0 |  |
| 1.4 | НН (до 1 кВ) | 0 | 0 |  |
| 2 | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (П) |  |  |  |
| 2.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0 | 0 |  |
| 2.2 | СН1 (35-60 кВ) | 0 | 0 |  |
| 2.3 | СН2 (1-20 кВ) | 0 | 0 |  |
| 2.4 | НН (до 1 кВ) | 0 | 0 |  |
| 3 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) (ПО Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций (с изменениями на 6 апреля 2015 года)) |  |  |  |
| 3.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0 | 0 |  |
| 3.2 | СН1 (35-60 кВ) | 0 | 0 |  |
| 3.3 | СН2 (1-20 кВ) | 0 | 0 |  |
| 3.4 | HH (до 1 кВ) | 0 | 0 |  |
| 4 | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) (ПО Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций (с изменениями на 6 апреля 2015 года)) |  |  |  |
| 4.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0 | 0 |  |
| 4.2 | СН1 (35-60 кВ) | 0 | 0 |  |
| 4.3 | СН2 (1-20 кВ) | 0 | 0 |  |
| 4.4 | НН (до 1 кВ) | 0 | 0 |  |
| 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.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| N | Структурная единица сетевой организации | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, П | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, П | 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), ПО Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций (с изменениями на 6 апреля 2015 года) | 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), ПО Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций (с изменениями на 6 апреля 2015 года)) | Показатель качества оказания услуг по передаче электрической энергии (отношение общего числа зарегистриро-ванных случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации к | Планируемые мероприятия, направленные на повышение качества оказания услуг по передаче электроэнергии, с указанием сроков |
|  |  | ВН | СН1 | СН2 | НН | ВН | СН1 | СН2 | НН | ВН | CH1 | CH2 | НН | ВН | CH1 | CH2 | НН | максимальному количеству потребителей, обслуживаемых такой структурной единицей сетевой организации в отчетном периоде) |  |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ... |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| n | Всего по сетевой организации | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии невостребованной мощности **невостребованной мощности нет**

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 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 |  |
|  |  | N-1 | N (теку-щий год) | Дина-мика изме-нения пока-зате-ля, % | N-1 | N (теку-щий год) | Дина-мика изме-нения пока-зате-ля, % | N-1 | N (теку-щий год) | Дина-мика изме-нения пока-зате-ля, % | N-1 | N (теку-щий год) | Дина-мика изме-нения пока-зате-ля, % | N-1 | N (теку-щий год) | Дина-мика изме-нения пока-зате-ля, % |  |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| 1 | Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе: | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.1 | по вине сетевой организации | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.2 | по вине сторонних лиц |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 | Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе: | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7.1 | по вине сетевой организации | 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации (не заполняется, в случае наличия на официальном сайте сетевой организации в сети Интернет интерактивного инструмента, который позволяет автоматически рассчитывать стоимость технологического присоединения при вводе параметров, предусмотренных настоящим пунктом).

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Мощность энергопринимающих устройств заявителя, кВт | 15 | 150 | 250 | 670 |
| Категория надежности | I-II | III | I-II | III | I-II | III | I-II | III |
| Расстояние до границ земельного участка заявителя, м | Необходимость строительства подстанции | Тип линии |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 500 - | Да | КЛ |  | 550 |  |  |  |  |  |  |
| сельская |  | ВЛ |  | 550 |  |  |  |  |  |  |
| местность/ | Нет | КЛ |  | 550 |  |  |  |  |  |  |
| 300 - городская местность |  | ВЛ |  | 550 |  |  |  |  |  |  |
|  | Да | КЛ |  | 550 |  |  |  |  |  |  |
| 750 |  | ВЛ |  | 550 |  |  |  |  |  |  |
|  | Нет | КЛ |  | 550 |  |  |  |  |  |  |
|  |  | ВЛ |  | 550 |  |  |  |  |  |  |
|  | Да | КЛ |  | 550 |  |  |  |  |  |  |
| 1000 |  | ВЛ |  | 550 |  |  |  |  |  |  |
|  | Нет | КЛ |  | 550 |  |  |  |  |  |  |
|  |  | ВЛ |  | 550 |  |  |  |  |  |  |
|  | Да | КЛ |  | 550 |  |  |  |  |  |  |
| 1250 |  | ВЛ |  | 550 |  |  |  |  |  |  |
|  | Нет | КЛ |  | 550 |  |  |  |  |  |  |
|  |  | ВЛ |  | 550 |  |  |  |  |  |  |

4. Качество обслуживания

4.1. Количество обращений, поступивших в сетевую организацию (всего), **Обращений не поступало**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| N | Категории | Формы обслуживания |
|  | обращений потребителей | Очная форма | Заочная форма с использованием телефонной связи | Электронная форма с использованием сети Интернет | Письменная форма с использованием почтовой связи | Прочее |
|  |  | N-1 | N (теку-щий год) | Дина-мика изме-нения пока-зателя, % | N-1 | N (теку-щий год) | Дина-мика изме-нения пока-зателя, % | N-1 | N (теку-щий год) | Дина-мика изме-нения пока-зателя, % | N-1 | N (теку-щий год) | Дина-мика изме-нения пока-зателя, % | N-1 | N (теку-щий год) | Дина-мика изме-нения пока-зателя, % |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |
| 1 | Всего обращений потребителей, в том числе: | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.1 |  | оказание услуг по передаче электрической энергии | 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 (указать) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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 |
| 2.1.1 |  | качество услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.1.2 |  | качество электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.2 |  | осуществление технологического присоединения | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.3 |  | коммерческий учет электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.4 |  | качество обслуживания | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.5 |  | техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.6 |  | 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 | 0 | 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 офисов обслуживания потребителей.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| N | Офис обслуживания потребителей | Тип офиса | Адрес место нахождения | 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 обслужи-вания (при наличии указать названия организа-ций) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| 1 | Комната 323 | К.323 | Калуга, 2-й Академический проезд, 13 | (4842)500598, voloshina.l@elmatgroup.ru | Пн.-Пят с 9-00до 16-00 обед с12-13 | Прием обращений, жалоб, заявлений, предоставление справочной информации | 0 | 0 | 0 | ООО КОРАЛЛ, ООО ЭЛИКОР |

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
| N | Наименование | Единица измерения |  |
| 1 | Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:Номер телефона по вопросам энергоснабжения:Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов: | номер телефона | (4842)500 598 |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | единицы | 0 |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | единицы | 0 |
| 2.2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню | единицы | 0 |
| 3 | Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | 0 |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | 0 |

4.9. Информация по обращениям потребителей.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| N | Идентифика-ционный номер | Дата обра-ще- | Время обра-щения | Форма обращения | Обращения | Обращения потребителей, содержащие жалобу | Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг | Факт получения потребителем ответа | Мероприятия по результатам обращения |
|  | обращения | ния |  | Очное обра-щение | Заоч-ное обра-щение по-сред-ством теле-фон-ной связи | Заоч-ное обра-щение по-сред-ством сети Ин-тер-нет | Пись-мен-ное обра-щение по-сред-ством поч-товой связи | Про-чее | Ока-зание услуг по пере-даче элек-три-чес-кой энер-гии | Осу-щест-вле-ние тех-ноло-ги-чес-кого при-сое-дине-ния | Ком-мер-чес-кий учет элек-три-чес-кой энер-гии | Каче-ство об-слу-жи-вания по-тре-би-телей | Тех-ни-чес-кое об-слу-жива-ние элек-тро-сете-вых объ-ектов | Про-чее | Ка-чест-во услуг по пере-даче эле-ктри-чес-кой энер-гии | Ка-чест-во эле-ктри-чес-кой энер-гии | Осу-щест-вле-ние тех-ноло-гичес-кого при-соеди-нения | Ком-мер-чес-кий учет элек-три-чес-кой энер-гии | Каче-ство об-слу-жива-ния по-тре-бите-лей | Техническое обслуживание электросетевых объектов | Про-чее | По тех-ноло-гичес-кому при-сое-дине-нию | За-клю-че-ние дого-вора на ока-за-ние услуг по пере-даче элек-тро-энер-гии | Орга-низа-ция ком-мер-чес-кого учета элект-ро-энер-гии | Про-чее | Зая-вите-лем был полу-чен исчер-пы-ваю-щий ответ в уста-нов-лен-ные сроки | Зая-вите-лем был полу-чен исчер-пыва-ющий ответ с нару-ше-нием сро-ков | Обра-щение остав-лено без отве-та | Выпол-ненные меро-приятия по резуль-татам обра-щения | Плани-руемые меро-приятия по резуль-татам обра-щения |
| 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 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |