

**Показатели качества услуг по передаче электрической энергии ООО "Энерго Пром Сети"**

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		2021 год	2022 год	Динамика изменения показателя %
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (SAIDI, час.)	0,0000	0,0000	0%
1.1.	ВН (110 кВ и выше)	0,0000	0,0000	0%
1.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	0,0000	0,0000	0%
1.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	0,0000	0,0000	0%
1.4.	НН (до 1 кВ)	0,0000	0,0000	0%
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (SAIFI, шт.)	0,0000	0,0000	0%
2.1.	ВН (110 кВ и выше)	0,0000	0,0000	0%
2.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	0,0000	0,0000	0%
2.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	0,0000	0,0000	0%
2.4.	НН (до 1 кВ)	0,0000	0,0000	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) (I'saidi, план)	0,0000	0,0000	0%
3.1.	ВН (110 кВ и выше)	0,0000	0,0000	0%
3.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	0,0000	0,0000	0%
3.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	0,0000	0,0000	0%
3.4.	НН (до 1 кВ)	0,0000	0,0000	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) (I'saifi, план)	0,0000	0,0000	0%
4.1.	ВН (110 кВ и выше)	0,0000	0,0000	0%
4.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	0,0000	0,0000	0%
4.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	0,0000	0,0000	0%
4.4.	НН (до 1 кВ)	0,0000	0,0000	0%
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0,0000	0,0000	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	0,0000	0,0000	0%

**Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в 2022 году**

N	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, SAIDI, час.										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), SAIDI, час.	Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), SAIFI										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)	20		
		3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		13	14	15	16	17	18								
1	1	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	
1	ООО "Энерго Пром Сети"	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000

Выполнение запланированных программ технического обслуживания и ремонтов, а также целевых программ направленных на повышение надежности объектов электросетевого хозяйства

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

№	Показатель	Категория присоединения потребителей услуг по передаче электрической энергии в разбивке по мощности, в динамике по годам															Всего
		до 15 кВт включительно, всего			свыше 15 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	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	1	0	0%	0	0	0%	1
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%	1	0	0%	0	0	0%	1
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							0	0	0%	3	0	0%	0	0	0%	3
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	1	0	0%	0	0	0%	1
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	1	0	0%	0	0	0%	1
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%	365	0	0%	0	0	0%	365



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.

№	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
1	Всего обращений потребителей в ДЗО, в том числе:	1	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
1.2	осуществление технологического присоединения	1	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
1.3	коммерческий учет электрической энергии	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
1.4	качество обслуживания	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
1.6	отключение электрической энергии	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
2	Жалобы	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
2.1.1.	качество услуг по передаче электрической энергии	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
2.1.2.	качество электрической энергии	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
2.2	осуществление технологического присоединения	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
2.3	коммерческий учет электрической энергии	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
2.4	качество обслуживания	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
2.6	отключение электрической энергии	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
3	Заявка на оказание услуг	1	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
3.1	по технологическому присоединению	1	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
3.10	прочее (указать)	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

№	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 «Энерго Пром Сети»	Очный	М.О., г. Электросталь, пр-д Чернышевского, д. 20-а, пом. 02	8(496)574-22-92; erzet@mail.ru	пон. - пятн. с 8:30-17:30 без перерыва на обед	Согласно перечня	1	система электронной очереди отсутствует	система электронной очереди отсутствует	0

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

№	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:	номер телефона	
	Номер телефона по вопросам энергоснабжения:		8-800-550-14-62
	Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:		8 (496) 574-22-92
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	15
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	15
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.	0,25
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	3





4.3.3. Информация об обслуживании потребителей.

№	Идентификационный номер обращения	Обращения потребителей, содержащие жалобу							Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг					Факт получения потребителем ответа			Мероприятия по результатам обращения	
		Качество услуги по передаче электрической энергии	Качество электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание	Прочее	По технологическому присоединению	Заключение договора на оказание услуг по передаче электроэнергии	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	Выполненные мероприятия по результатам обращения	Планируемые мероприятия по результатам обращения	
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	0