Приказ Минэнерго России от 15.04.2014 г. №186

Приложение N 7

к Единым стандартам

качества обслуживания сетевыми

организациями потребителей

услуг сетевых организаций

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг**

**ООО "Долина-Центр-С" за 2018 год**

**1. Общая информация о сетевой организации**

1.1. Количество потребителей услуг ООО «Долина-Центр-С» (далее - потребители) 407, из них потребителей - юридических лиц 147, потребителей физических лиц – 260.

По уровням напряжений:

ВН - 2

СН-1 - 0

СН-2 - 4

НН – 401

1.2. Из них у потребителей - юридических лиц количество точек поставки, оборудованных приборами учета с удаленным опросом нет. У потребителей - физических лиц количество точек поставки, оборудованных приборами учета с удаленным опросом составляет 44 шт.

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства филиала ООО «Долина-Центр-С»

Таблица 1.3.1 Длина кабельных линий (далее - КЛ)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2018** | | |
|  | **Количество (шт)** | **Протяженность по трассе (км)** | **Протяженность по цепям (км)** |
| **ИТОГО КЛ** |  | **16,57** | **16,57** |
| КЛ 3-10 кВ |  | 7,47 | 7,47 |
| КЛ 0.4 кВ |  | 9,1 | 9,1 |

Таблица 1.3.2 Количество подстанций 6(10) -220 кВ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **2018** | |
|  | **Количество (шт)** | **МВА** |
| **ИТОГО** |  | **6,56** |
| РП/ТП | 1 | 2\*1250 кВА |
| ТП2 | 1 | 2\*630 кВА |
| ТП3 | 1 | 2\*400 кВА |
| ТП4 | 1 | 2\*1000 кВА |

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства ООО «Долина-Центр-С» составляет 13,5 %

**2. Информация о качестве услуг по передаче**

**электрической энергии**

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

Таблица 2.1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **N** | **Показатель** | **Значение показателя, годы** | | |
|  | **2018** | **Динамика изменения показателя** |
| **1** | **2** |  | **4** | **5** |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии () |  | - |  |
| 1.1 | ВН (110 кВ и выше) |  |  |  |
| 1.2 | СН1 (35 - 60 кВ) |  |  |  |
| 1.3 | СН2 (1 - 20 кВ) |  |  |  |
| 1.4 | НН (до 1 кВ) |  |  |  |
| 2 | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии () |  | - |  |
| 2.1 | ВН (110 кВ и выше) |  |  |  |
| 2.2 | СН1 (35 - 60 кВ) |  |  |  |
| 2.3 | СН2 (1 - 20 кВ) |  |  |  |
| 2.4 | НН (до 1 кВ) |  |  |  |
| 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) () |  | - | - |
| 3.1 | ВН (110 кВ и выше) |  |  |  |
| 3.2 | СН1 (35 - 60 кВ) |  |  |  |
| 3.3 | СН2 (1 - 20 кВ) |  |  |  |
| 3.4 | НН (до 1 кВ) |  |  |  |
| 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) () |  | - | - |
| 4.1 | ВН (110 кВ и выше) |  |  |  |
| 4.2 | СН1 (35 - 60 кВ) |  |  |  |
| 4.3 | СН2 (1 - 20 кВ) |  |  |  |
| 4.4 | НН (до 1 кВ) |  |  |  |
| 5 | Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки |  | - | - |
| 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) () |  | - | - |
| 3.1 | ВН (110 кВ и выше) |  |  |  |
| 3.2 | СН1 (35 - 60 кВ) |  |  |  |
| 3.3 | СН2 (1 - 20 кВ) |  |  |  |
| 3.4 | НН (до 1 кВ) |  |  |  |
| 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) () |  | - | - |
| 4.1 | ВН (110 кВ и выше) |  |  |  |
| 4.2 | СН1 (35 - 60 кВ) |  |  |  |
| 4.3 | СН2 (1 - 20 кВ) |  |  |  |
| 4.4 | НН (до 1 кВ) |  |  |  |
| 5 | Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки |  | - | - |
| 5.1 | В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки |  | - | - |

2.2. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в отчетном периоде.

В настоящее время отсутствует возможность представления информации.

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

Ремонт оборудования подстанций и линий электропередачи в 2018 г. выполнен в полном объеме и в установленные сроки в соответствии с программой ремонтов.

**3. Информация о качестве услуг**

**по технологическому присоединению**

3.1. Информация о наличии невостребованной мощности для осуществления технологического присоединения располагается на официальном сайте ООО «Долина-Центр-С» <http://dolina-centr-c.ru/>

3.2. Мероприятия, выполненные ООО «Долина-Центр-С» в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению:

- повышена квалификация персонала в отделе технологического присоединения;

3.3. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям ООО «Долина-Центр-С» представлены в таблице 3.3.

Таблица 3.3

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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** | | |
|  | **2018** | **Динамика изменения показателя, %** |  | **2018** | **Динамика изменения показателя, %** |  | **2018** | **Динамика изменения показателя, %** |  | **2018** | **Динамика изменения показателя, %** |  | **2018** | **Динамика изменения показателя, %** |  |
| **1** | **2** |  | **3** | **4** |  | **5** | **6** |  | **7** | **8** |  | **9** | **10** |  | **11** | **12** | **13** |
| 1 | Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки |  | 37 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 37 |
| 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 |
| 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 |
| 3.1 | по вине сетевой организации |  | 0 | - |  | 0 | - |  | 0 | - | 0 | 0 | - |  | 0 | - | 0 |
| 3.2 | по вине сторонних лиц |  | 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 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |  | 0 |  | 0 | - | 0 |
| 5 | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки |  | 37 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  | 0 | - | 21 |
| 6 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки |  | 37 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  | 0 | - | 21 |
| 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 |
| 7.1 | по вине сетевой организации |  | 0 | - |  | 0 | - |  | 0 | - |  | 0 | - |  | 0 | - | 0 |
| 7.2 | по вине заявителя |  | 0 | - |  | 0 | - |  | 0 | - |  | 0 | - |  | 0 | - | 0 |
| 8 | Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней |  | 14 |  |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | - |  | 0 | - |  |

**4. Качество обслуживания**

4.1. Количество обращений, поступивших в ООО «Долина-Центр-С» за 2018 год составило 37 штук.

На заключение договоров об осуществлении технологического присоединения в отчетном периоде зарегистрировано 37 заявок. Обращений, содержащих жалобу на качество электрической энергии – 0. Динамика по отношению к году, предшествующему отчетному указана в таблице 4.1.

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** | | |
|  |  | 2018 год | 2019 год | Динамика изменения показателя, % | 2018 год | 2019 год | Динамика изменения показателя, % | 2018 год | 2019 год | Динамика изменения показателя, % | 2018 год | 2019 год | Динамика изменения показателя, % | 2018 год | 2019 год | 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 том числе:** | **39** | **21** | **60** | **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 | - |
| 1.2 | осуществление технологического присоединения | 37 | 21 | 58 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 1.3 | коммерческий учет электрической энергии | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 1.4 | качество обслуживания | 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 | 0 |
| 1.6 | прочее (отключение электроэнергии, контактная информация, согласование транспортировки, вопросы смежных организаций) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 128 | 57 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **2** | **Жалобы** | **2** | **0** | **0,0** | **0** | **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 | 0,0 | 0 | 0 | 0,0 |
| 2.1.1 | качество услуг по передаче электрической энергии | 2 | 0 | 0,0 | 0 | 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 | 0,0 | 0 | 0 | 0,0 |
| 2.2 | осуществление технологического присоединения | 0 | 0 | 0,0 | 0 | 0 | 0,0 | 0 | 0 | 0,0 | 0 | 0 | 0,0 | 0 | 0 | 0,0 |
| 2.3 | коммерческий учет электрической энергии | 0 | 0 | 0,0 | 0 | 0 | 0,0 | 0 | 0 | 0,0 | 0 | 0 | 0,0 | 0 | 0 | 0,0 |
| 2.4 | качество обслуживания | 0 | 0 | 0,0 | 0 | 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 | 0,0 | 0 | 0 | 0,0 |
| 2.6 | прочее (указать) | 0 | 0 | 0,0 | 0 | 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** | **0** | **0** | **0,0** |
| 3.1 | по технологическому присоединению | 37 | 21 | 58 | 0 | 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 | 100 | 0 | 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 | 0,0 | 0 | 0 | 0,0 |
| 3.4 | прочее (указать) | 0 | 0 | 0,0 | 0 | 0 | 0,0 | 0 | 0 | 0,0 | 0 | 0 | 0,0 | 0 | 0 | 0,0 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей представлена в таблице 4.2.

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 2019году** | **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 «Долина-Центр-С» | - | 443010, Самарская область, г. Самара, ул. Чапаевская, д.174 | +7 (846) 270-47-15,  info@finstroy.ru | 09:00-18:00 | Услуги по технологическому присоединению и передаче электроэнергии, прием и обработка жалоб и обращений | 21 | 15 | 0 | 0 |

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи представлена в таблице 4.3.

Таблица 4.3.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N** | **Наименование** | **Единица измерения** |  |
| 1 | Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: | номер телефона |  |
| Номер телефона по вопросам энергоснабжения: | +7 (846) 270-47-15 |
| Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов: | +7 (846) 270-47-15 |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | единицы |  |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | единицы |  |
| 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. |  |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. |  |