

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг  
ООО "Областная электросетевая компания" за 2021 год**

**1.1. О количестве потребителей услуг**

№	Показатель	Динамика изменения показателя %		
		2020	2021	
1	2	3	4	5
1.1	Количество потребителей услуг сетевой организации	230	1248	542,61%
	из них:			
	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	0
	СН2 (1 - 20 кВ)	49	126	257,14%
	НН (до 1 кВ)	181	1122	619,89%
	из них:			
	юридические лица	8	48	600,00%
	физические лица	0	342	

**1.2. О количестве точек поставки ООО "Областная электросетевая компания"**

№	Показатель	Динамика изменения показателя %		
		2020	2021	
1	2	5	6	7
1.2	Количество точек поставки всего	230	1 248	542,61%
	из них:			
	оборудованных ПУ эл/эн	230	1 248	542,61%
	Вводные устройства в МКД	0	0	0
	Бесхозные объекты ЭСХ	0	0	0
	ПУ с дистанционным сбором дан	0	0	0

### 1.3. Об объектах электросетевого хозяйства ООО "Областная электросетевая компания" 2021 год

Данные по объему воздушных линий электропередач (ВЛЭП) и кабельных линий электропередач (КЛЭП) в зависимости от протяженности, напряжения, конструктивного использования и материала опор представлены в таблице 1:

Таблица 1

Наименование позиции	Напряжение, кВ	Протяженность, км
1	2	3
ВЛЭП	110-150	0
ВЛЭП	1-20	39,527
КЛЭП	3-10	95,646
ВЛЭП	0.4 кВ	16,11
КЛЭП	до 1 кВ	63,624

Данные по объему трансформаторных подстанций (ТП) представлены в таблице 2:

Таблица 2

№ п/п	Наименование	Напряжение, кВ	Кол-во
1	2	4	5
1	Подстанция	110-150	
2	Подстанция	6-10	91

### 1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства ООО "Областная электросетевая компания"

№	Показатель	Динамика изменения показателя		
		2020	2021	
1	2	5	6	7
1.2	Уровень физического износа объектов	28,10%	31,25%	111,21%
	из них:			0,00%
	ВН (110 кВ и выше)			0,00%
	СН1 (35 - 60 кВ)			0,00%
	СН2 (1 - 20 кВ)	35,21%	37,04%	105,20%
	НН (до 1 кВ)	20,98%	25,45%	121,31%

**2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в целом по ООО "Областная электросетевая компания" в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.**

№	Показатель	Динамика изменения показателя, %		
		2020	2021	
1	2	5	6	7
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_{SAIDI}$ )	0	2,3282	
1.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	0
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	0
1.4	НН (до 1 кВ)	0	2,3282	
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_{SAIFI}$ )	0,0000	0,3245	
2.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	0
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	0
2.4	НН (до 1 кВ)	0	0,3245	
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) ( $\Pi_{SAIDI, план}$ )	0	0,0000	0
3.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	0
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	0
3.4	НН (до 1 кВ)	0	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) ( $\Pi_{SAIFI, план}$ )	0,0000	0	0
4.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	0
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	0
4.4	НН (до 1 кВ)	0	0	0
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, шт.	0	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, шт.	0	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.**

№	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, П <sub>САИД</sub>				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, П <sub>САИФ</sub>				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), П <sub>САИД</sub> , 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), П <sub>САИФ</sub> , 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 "Областная электросетевая компания"	0,0000	0	0	2,3282	0,00	0	0,00	0,3245	0	0	0	0	0,00	0	0	0	0	0

**2.3 Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде.**

Своевременное проведение планово-предупредительных ремонтов объектов электросетевого хозяйства, оптимизация нагрузки линий с целью минимизации аварийности.

**2.4 Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразным для включения в отчет, касающаяся качества оказания услуг по передаче электрической энергии.**

Прочая информация отсутствует.

**3.1 Информация о наличии невостробованной мощности для осуществления технологического присоединения в отчетном периоде, а также о прогнозах её увеличения.**

Невостробованная мощность для осуществления технологического присоединения в 2021 отсутствовала

**3.2 Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по**

1. Были обеспечены условия для личного и заочного обслуживания потребителей (наличие телефонной связи, в т.ч. единого номера, сайта в сети Интернет)
2. Своевременная подготовка необходимых документов для осуществления технологического присоединения
3. Своевременное осуществление технологического присоединения оптимизацию процесса технологического присоединения, ускорение сроков процедуры технологического присоединения, совершенствование процедуры технологического присоединения посредством официального сайта.

**3.3. Прочая информация, которую сетевая организация 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.

№	Показатель																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			
		2020 г.	2021 г.	Динамика изменения показателя, %	2020 г.	2021 г.	Динамика изменения показателя, %	2020 г.	2021 г.	Динамика изменения показателя, %	2020 г.	2021 г.	Динамика изменения показателя, %	2020 г.	2021 г.	Динамика изменения показателя, %	
1	2	4	5	6	8	9	10	12	13	14	16	17	18	19	20	21	22
1	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки	0	18		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	18		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18
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	10		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	18		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	18		0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	18
7	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное 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
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	15		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15

### 3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации

Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации рассчитывается по стандартизированным тарифным ставкам, установленными в соответствии с ценом и тарифом Комитета по ценам и тарифам Московской области от 18.12.2020 №277-П "Об установлении стандартизированных тарифных ставок, ставок за единицу максимальной мощности и формул платы за технологическое присоединение энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих сетевым организациям и иным лицам, к электрическим сетям территориальных сетевых организаций на территории Московской области на 2021 год", ( на официальном сайте сетевой организации в сети Интернет <https://oblelectroset.ru/>)







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

№	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	8 (800) 707-58-09
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	78
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	78
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.	0,1
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	3

**4.4. В отчетном периоде жалоб от потребителей в адрес ООО "Областная электросетевая компания" не поступало.**

**4.5. Дополнительные услуги, оказываемые потребителю, помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций-отсутствуют.**

**4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территориях других государств в соответствии с Федеральным законом от 12 января 1995 г. N 5-ФЗ "О ветеранах" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2000, N 2, ст. 161; N 19, ст. 2023; 2001, N 1, ст. 2; N 33, ст. 3427; N 53, ст. 5030; 2002, N 30, ст. 3033; N 48, ст. 4743; N 52, ст. 5132; 2003, N 19, ст. 1750; 2004, N 19, ст. 1837; N 25, ст. 2480; N 27, ст. 2711; N 35, ст. 3607; N 52, ст. 5038; 2005, N 1, ст. 25; N 19, ст. 1748; N 52, ст. 5576; 2007, N 43, ст. 5084; 2008, N 9, ст. 817; N 29, ст. 3410; N 30, ст. 3609; N 40, ст. 4501; N 52, ст. 6224; 2009, N 18, ст. 2152; N 26, ст. 3133; N 29, ст. 3623; N 30, ст. 3739; N 51, ст. 6148; N 52, ст. 6403; 2010, N 19, ст. 2287; N 27, ст. 3433; N 30, ст. 3991; N 31, ст. 4206; N 50, ст. 6609; 2011, N 45, ст. 6337; N 47, ст. 6608; 2012, N 43, ст. 5782; 2013, N 14, ст. 1654; N 19, ст. 2331; N 27, ст. 3477; N 48, ст. 6165; 2014, N 23, ст. 2930; N 26, ст. 3406; N 52, ст. 7537; 2015, N 14, ст. 2008), матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан в соответствии с Законом Российской Федерации от 15.05.1991 N 1244-1 "О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС" (Ведомости Съезда народных депутатов РСФСР и Верховного Совета РСФСР, 1991, N 21, ст. 699; Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 32, ст. 1861; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 48, ст. 4561; 1996, N 51, ст. 5680; 1997, N 47, ст. 5341; 1998, N 48, ст. 5850; 1999, N 16, ст. 1937; N 28, ст. 3460; 2000, N 33, ст. 3348; 2001, N 1, ст. 2; N 7, ст. 610; N 33, ст. 3413; 2002, N 30, ст. 3033; N 50, ст. 4929; N 53, ст. 5030; 2002, N 52, ст. 5132; 2003, N 43, ст. 4108; N 52, ст. 5038; 2004, N 18, ст. 1689; N 35, ст. 3607; 2006, N 6, ст. 637; N 30, ст. 3288; N 50, ст. 5285; 2007, N 46, ст. 5554; 2008, N 9, ст. 817; N 29, ст. 3410; N 30, ст. 3616; N 52, ст. 6224; N 52, ст. 6236; 2009, N 18, ст. 2152; N 30, ст. 3739; 2011, N 23, ст. 3270; N 29, ст. 4297; N 47, ст. 6608; N 49, ст. 7024; 2012, N 26, ст. 3446; N 53, ст. 7654; 2013, N 19, ст. 2331; N 27, ст. 3443; N 27, ст. 3446; N 27, ст. 3477; N 51, ст. 6693; 2014, N 26, ст. 3406; N 30, ст. 4217; N 40, ст. 5322; N 52, ст. 7539; 2015, N 14, ст. 2008).**

Указанные категории лиц обслуживаются вне очереди.

**4.7. Темы и результаты опросов потребителей, проводимых сетевой организацией для выявления мнения потребителей о качестве**  
В отчетном периоде опросы потребителей не проводились.

**4.8. Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей.**

Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей:

- анализ потребностей и ожиданий клиентов посредством обработки обращений потребителей;
- реагирование на жалобы и обращения, обеспечение «обратной связи»;
- оценка степени удовлетворенности качеством услуг и обслуживания;
- обеспечение информированности;
- сокращение сроков обработки и выполнения необходимых мероприятий по обращениям заявителей;

#### 4.9. Информация по обращениям потребителей.

№	Идентификационный номер обращения	Дата обращения		Форма обращения					Обращения							Обращения потребителей, содержащие жалобу					Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг			Факт получения потребителем ответа		Мероприятия по результатам обращения			
		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.	-	-	-	0	78	22	0	0	0	18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	0	0	0	22	0	0	22	0