

Информация о качестве обслуживания Потребителей ООО Энергошалая" услуг за 2016 год

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, заполняется в произвольной форме.

Количество потребителей				Количество точек отпуска по уровню тарифного напряжения									Количество точек отпуска по категориям надежности потребителей											
				ВН			СН1			СН2			НН			I			II			III		
	2016	2015	Динамика, %	2016	2015	Динамика, %	2016	2015	Динамика, %	2016	2015	Динамика, %	2016	2015	Динамика, %	2016	2015	Динамика, %	2016	2015	Динамика, %	2016	2015	Динамика, %
Количество потребителей	5333	5290	100,8 %	27	25	108,0 %	14	15	93,3 %	136	97	140,21 %	686	684	100,0 %									
Юридических лиц	225	204	110,3 %	27	25	108,0 %	14	15	93,3 %	136	97	140,21 %	686	684	100,0 %									
Бытовые потребители	5108	5086	100,4 %										5108	5086	100,4 %									

1.2. Количество точек поставки всего и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии, с разбивкой: физические лица, юридические лица, вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирные дома, безхозяйные объекты электросетевого хозяйства, приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме.

1.2 Кол-во точек поставки всего и точек поставки.....

Количество точек поставки, всего			Количество точек поставки оборудованных приборами учёта электроэнергии														
			Юридических лиц			Бытовых потребителей			ВРУ, ГРЩ многоквартирных домов			Бесхозные объекты электросетевого хозяйства			Точки с приборами учёта с возможностью дистанционного сбора данных		
2016	2015	Динамика, %	2016	2015	Динамика, %	2016	2015	Динамика, %	2016	2015	Динамика, %	2016	2015	Динамика, %	2016	2015	Динамика, %
5804	5572	104,2%	495	453	109,3%	3436	3306	103,9%	1825	1793	101,8%	0	0	0	201	191	105,2%

1.3 Информация об объектах электросетевого хозяйства ООО "Энергошала", кол-во подстанции .				
№ п/п	Наименование	Напряжение, кВ	Количество единиц измерения,	Количество единиц измерения,
			2015 год	2016 год
			ед. изм.	ед. изм.
1	2	3	4	6
1	Подстанция	220		0
		110 - 150	3	3
		35	1	1
		1-20	133	139
Итого			137	143
Директор		Домрачев П.Н.		
Гл. инженер		Судиловский В.Н.		
Информация об объектах электросетевого хозяйства ООО "Энергошала", общие длины воздушных и кабельных линий по напряжению.				
N п/п	Наименование	Напряжение, кВ	Протяженн ость на 2015 год	Протяженно сть на 2016 год
			км	км
1	2	3	4	6
1	ВЛЭП	220	0	0
6		110-150	0	0
11	КЛЭП	220	0	0
12		110	0	0
13	ВЛЭП	35	31	31
18		1-20	48,345	57,182
21	КЛЭП	20-35	0	0
22		3-10	7,142	7,874
23	ВЛЭП	0,4 кВ	202,115	207,098
26	КЛЭП	до 1 кВ	5,889	6,2
Директор		Домрачев П.Н.		
Гл. инженер		Судиловский В.Н.		

**Объем воздушных линий электропередач(ВЛЭП) и кабельных линий электропередач(КЛЭП) в условных единицах в зависимости от протяженности, напряжения, конструктивного использования и материала опор.
ООО "Энергошалья"**

План 2018 г

N п/п	Наименование	Напряжение, кВ	Количество цепей на опоре	Материал опор	Количество условных единиц (у) на 100 км трассы ЛЭП	Протяженность	Объем условных единиц
					у/100км		
1	2	3	4	5	6	7	8
1	ВЛЭП	220	1	дерево	260	0	0
2				металл	210	0	0
3				ж/бетон	140	0	0
4			2	металл	270	0	0
5		ж/бетон		180	0	0	
6		110-150	1	дерево	180	0	0
7				металл	160	0	0
8				ж/бетон	130	0	0
9			2	металл	190	0,647	1,2293
10				ж/бетон	160	0	0
11	КЛЭП			220	-	-	3000
12		110	-	-	2300	0	0
ВН всего							1,2293
13	ВЛЭП	35	1	дерево	170	0	0
14				металл	140	0	0
15				ж/бетон	120	31	37,2
16			2	металл	180	0	0
17		ж/бетон		150	0	0	
18		1-20	-	дерево	160	8,5	13,6
19				дерево на ж/б пасынках	140	40,15	56,21
				ж/бетон, металл	110	8,532	9,3852
21	КЛЭП	20-35	-	-	470	0	0
22		3-10	-	-	350	8,423	29,4805
СН1 всего							37,2
СН2 всего							108,6757
23	ВЛЭП	0,4 кВ	-	дерево	260	32,4	84,24
24				дерево на ж/б пасынках	220	154,96	340,912
				ж/бетон, металл	150	19,738	29,607
25				КЛЭП	до 1 кВ	-	-
26							
НН, всего							471,499

Директор

Домрачев П.Н.

Гл. инженер

Судиловский В.Н.

1.4 Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства в 2016 года

№	Тип оборудования	Уровень напряжения			
		ВН	СН1	СН2	НН
		Износ %	Износ %	Износ %	Износ %
1	ВЛ	30	50	55	62
2	КЛ				
3	ТП	60		48	

Уровень износа по сравнению с 2015 годом снизился на 1,5

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 _{затв1}			
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)	0,00204537	0,036024386	17,61264989
1.4	НН (до 1 кВ)	0,00111565	0,38426	344,4270156
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (
	П _{затв1}			
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)	0,2235	0,005542	0,024796421
2.4	НН (до 1 кВ)	0,35887	0,038426	0,107074985
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) (
	П _{затв1, ремонт}			
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)	0,3645	0,2264	0,621124829
3.4	НН (до 1 кВ)	0,5592	0,8831	1,579220315
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) (
	П _{затв1, ремонт}			
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)	0,4422	0,5587	1,26345545
4.4	НН (до 1 кВ)	0,5876	0,6244	1,062627638
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	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, штуки	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.

N	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии,				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии,				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),				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),				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
		П		НН		П		НН		П		НН		19	20				
		ВР	СВ	ВР	СВ	ВР	СВ	ВР	СВ	ВР	СВ	ВР	СВ						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1																			
2																			
...																			
n	Всего по сетевой организации	0	0	0,036024386	0,38426	0	0	0,005542	0,038426	0	0	0,2264	0,8831	0	0	0,5587	0,6244	0,000923	Разработка регламента рассмотрения обращения заявителей. Срок исполнения -4 кв 2017г

2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче э/э в отчетном периоде

1. Технические мероприятия

Замена ТМ-35кВ п. Колпаковка

Реконструкция сетей ВЛ-0,4 кВ

2. Организационные мероприятия

Планы-графики мониторингов напряжения на концах ВЛ-0,4 кВ

3.1. Наличие неостребованной мощности в 2016 году имеется 4,7 МВт по напряжению 35 кВ. В дальнейшей перспективе по мощности будет 0 МВт, в связи убытием ПС 35/10 «БКУ» на основании прекращения договора аренды.

3.2. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в отчетном периоде.

-Проводятся заседания контрольной комиссии по технологическому присоединению с участием заявителей.

3.3. Информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся предоставлению услуг по ТП – отсутствует.

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 зависимости от 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						
		N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	объекты по производству электрической энергии						
3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		
1	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штук	62	30	-51,61290323	1	16	1500	1	3	200	0	0	0	0	0	0	49
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штук	62	30	-51,61290323	1	16	1500	1	3	200	0	0	0	0	0	0	49
3	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирующей организации и (или) решением суда, штук, в том числе:	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
3.2	по вине сторонних лиц	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	15	10	-33,33333333	30	15	-50	30	25	-16,66667	0	0	0	0	0	0	
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штук	58	22	-62,06896552	1	15	1400	1	1	0	0	0	0	0	0	0	38
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штук	56	17	-69,64285714	1	8	700	1	1	0	0	0	0	0	0	0	26
7	Число неисполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующей организации и (или) решением суда, штук, в том числе:	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
7.2	по вине заявителя	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	45	45		45	45		45	45		0	0	0	0	0	0	45

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).

Ссылка http://energoshalia.ru/podkljuchenie_abonentov - калькулятор

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	8800 250 94 11
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	80
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	80
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.	без очереди
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	5 мин

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 – вопросы, связанные с технологическим присоединением.

4.5. Описание дополнительных услуг, оказываемых потребителю, помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций – опросы Потребителей.

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) – обслуживание без очереди.

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 – технологическое присоединение, ИК.

4.8. Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей - опросы Потребителей, мониторинги и тд.

