

**Информация о качестве обслуживания потребителей
Акционерного общества «Энергосетевая Компания»
услуг за 2020 год**

1. Общая информация

- 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.

		2019 год	2020 год	Отношение 2019/2020
1.1	Количество потребителей	8231	8349	0,99
	юридические лица	1998	2116	0,94
	объекты потребителей	8130	8297	0,98
	на СН2	1185	1104	1,07
	на НН	6945	7193	0,97
	категория надежности			
	1	0	0	
	2	270	278	0,97
	3	7860	8019	0,98
	физические лица	6233	6233	1,00
	на НН	6233	6233	1,00
	категория надежности			
	3	6233	6233	1,00

- 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, бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства, приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.

1.2	Количество точек поставки	17586	17586	1,00
	Юридические лица (в том числе многоквартирные дома)	11353	11353	1,00
	оборудованы приборами учета	5818	5911	0,98
	Физические лица	6233	6233	1,00
	оборудованы приборами учета	6233	6182	0,93

- 1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации:

№ п/п	Объект электросетевого хозяйства	Уровень напряжения	Ед.изм	Кол-во/ протяженность
1	Трансформаторные подстанции (ТП)	6(10) кВ	шт	371
2	Распределительные пункты (РП)	6 кВ	шт	7

3	Воздушная линия (ВЛ)	0,4 кВ	км	205,52
4	Воздушная линия (ВЛ)	6 кВ	км	30,81
5	Кабельная линия (КЛ)	0,4 кВ	км	361,74
6	Кабельная линия (КЛ)	6 кВ	км	435,58

- 1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации с разбивкой по уровням напряжения и по типам оборудования, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.

№ п/п	Объект электросетевого хозяйства	Уровень напряжения	Уровень физического износа, %		Динамика изменения показателя
			2019	2020	
1	Трансформаторные подстанции (ТП)	6(10)/0,4 кВ	78,5	80,5	2,48
2	Распределительные пункты (РП)	6 кВ	78,5	80,5	2,48
3	Воздушная линия (ВЛ)	0,4 кВ	87,0	88,0	1,14
4	Воздушная линия (ВЛ)	6 кВ	87,0	88,0	1,14
5	Кабельная линия (КЛ)	0,4 кВ	87,0	88,0	1,14
6	Кабельная линия (КЛ)	6 кВ	87,0	88,0	1,14

2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

- 2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в целом по сетевой организации в 2020г., а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		2019	2020	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIDI})			
1.1	ВН (110 кВ и выше)			

1.2	СН1 (35 - 60 кВ)			
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,8210	1,1107	26,08
1.4	НН (до 1 кВ)	0,0109	0,0115	5,22
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIFI})			
2.1	ВН (110 кВ и выше)			
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)			
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,4848	0,7223	32,88
2.4	НН (до 1 кВ)	0,0049	0,0100	51,00
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) ($\Pi_{SAIDI, план}$)			
3.1	ВН (110 кВ и выше)			
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)			
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	2,5534	2,3087	-10,60
3.4	НН (до 1 кВ)	0,6109	0,5135	-18,97
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) ($\Pi_{SAIFI, план}$)			
4.1	ВН (110 кВ и выше)			
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)			
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,4933	0,0475	-938,53
4.4	НН (до 1 кВ)	0,1818	0,1644	-10,58
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. В связи с наличием только одной структурной единицы, непосредственно связанной с оказанием услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в отчетном периоде рейтинг структурных единиц не составляется.
- 2.3. В целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде выполнены следующие мероприятия:
- капитальный ремонт линий электропередач;
 - капитальный ремонт трансформаторных подстанций;
 - планово-предупредительный ремонт.
- Проводятся организационно-технические мероприятия, направленные на повышение оказания качества и надежности услуг по передаче электрической энергии.
- 2.4. Прочая информация отсутствует.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

- 3.1. Инвестиционная программа АО «ЭСК» не утверждена, информация о наличии неостребованной мощности (мощности, определяемой как разность между трансформаторной мощностью центров питания и суммарной мощностью энергопринимающих устройств, непосредственно (или опосредованно) присоединенных к таким центрам питания, и энергопринимающих устройств, в отношении которых имеются заявки на технологическое присоединение) для осуществления технологического присоединения отсутствует.
- 3.2. В целях совершенствования деятельности сетевой организации по технологическому присоединению выполнены следующие мероприятия:
- 3.2.1. Обеспечение возможности внесения платы за технологическое присоединение физическими лицами по безналичному расчету с использованием банковских карт в центре обслуживания потребителей;
- 3.2.2. Обеспечение еженедельного анализа поступивших заявок на технологическое присоединение, направленных оферт, подписанных договоров;
- 3.2.3. Оптимизация алгоритма взаимодействия структурных подразделений сетевой организации в рамках процедуры технологического присоединения;
- 3.2.4. Внедрение электронного документооборота на базе специального программного обеспечения;
- 3.2.5. Обеспечение доступности обслуживания потребителей сетевой организации путем организации очного обслуживания 45 часов в неделю и заочного обслуживания с использованием электронного документооборота, почтовой связи, средств факсимильной связи и электронной почты;
- 3.2.6. Обеспечение доступности информации за счет обновления информации на стендах в центре обслуживания потребителей, а также на официальном сайте сетевой организации в разделе «Деятельность Центра Обслуживания Потребителей»;
- 3.2.7. Обеспечение возможности подачи заявки он-лайн с использованием официального сайта сетевой организации;
- 3.2.8. Обновление пользовательского интерфейса личного кабинета и официального сайта сетевой организации.
- 3.3. Прочая информация отсутствует.

3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям АО "ЭСК"

N	Показатель	Категория присоединения потребителей услуг по передаче электрической энергии в разбивке по мощности, в динамике по годам												Все го			
		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		
		2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %		2019	2020	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	311	453	31,35	89	57	-36,0	96	17	-82,3	0	3	300,0	0	0	0	530
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	311	331	6,0	81	29	-64,2	6	5	-20,0	0	2	200,0	0	0	0	367

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, штрафы, в том числе:	0	0,0	0	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	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	0	0,0	0
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	15	12,6	14	15	17	23	-35,3	0	1	100,0	0	0	0	0	13
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим	310	273	83	27	6	3	-67,5	0	1	100,0	0	0	0	0	304

3.5. Возможность расчета стоимости технологического присоединения к сетям сетевой организации АО «ЭК» в сети Интернет: https://esk-pnov.ru/consumers/technological_connection/.

4. Качество обслуживания

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.

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		
		2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	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:	1073	1136	5,5	1742	3163	44,9	28	1066	97,4	7	114	93,9	0	0	0

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей

N	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 названия организаций)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Центр обслуживания потребителей	Центр	пр. Ленина, 111, каб. 116/1	8-800-500-24-12 office@esk-npov.ru	пн. – чт. 8.00-17.15 пт. 8.00-16.00	Технологическое присоединение; коммерческий учет электрической энергии; дополнительные услуги	1136	20	6	0

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 8-800-500-24-12
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы 3163
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы 3163
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматической системой интерактивного голосового меню	единицы 0
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин. 2
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин. 5

- 4.4. Наибольшее число зарегистрированных 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 поступило в виде заочной формы с использованием телефонной связи.
- 4.5. Дополнительные услуги, оказываемые потребителю, помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей, сетевых организаций не оказываются.
- 4.6. Выполняются следующие мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения:
- планировка Центра Обслуживания Потребителей составлена исходя из необходимости обслуживания клиентов с ограниченными возможностями;
 - внеочередное пользование консультационными услугами;
 - преимущество при приеме специалистами;
 - в Центре Обслуживания Потребителей обеспечен доступ к личному кабинету.
- 4.7. Темы 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:
- качество обслуживания ЦОП;
 - полнота и доступность консультаций;
 - уровень вежливости сотрудников ЦОП;
 - удобная инфраструктура ЦОП;
 - соблюдение сроков заключения договора;
 - оперативность принятия решений сотрудниками ЦОП при оказании услуг;
 - соблюдение сроков исполнения обязательств по договору;
 - качество обслуживания Call-центра.

По результатам опроса средняя оценка качества обслуживания, в рамках исполнения Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, по пятибалльной шкале составляет 4,72.

- 4.8. Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей:
- сетевая организация проводит опросы потребителей для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания;
 - на основании данных опросов проводятся мероприятия в целях повышения информативности при очном и заочном обслуживании потребителей посредством размещения дополнительного информационного стенда в центре обслуживания потребителей, а также обновления пользовательского интерфейса личного кабинета и официального сайта сетевой организации;
 - в целях сокращения срока оказания услуг обеспечена возможность направлять обращения он-лайн через интернет-приемную или в электронной форме с использованием сети Интернет;
 - дополнительно проводятся мероприятия по оформлению центра обслуживания потребителей.
- 4.9. Информация по обращениям потребителей приведена в приложении.

Технический директор



К.В. Маланьин