

**Информация о качестве обслуживания потребителей  
Акционерного общества «Энергосетевая Компания»  
услуг за 2017 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

		2016 год	2017 год	отношение 2016/2017
1.1	Количество потребителей	8060	8126	1,01
	<b>юридические лица</b>	1884	1905	1,01
	объекты потребителей	10410	7941	0,76
	на СН2	1400	1037	0,74
	на НН	9010	6904	0,77
	категория надежности			
	1	4	4	1,00
	2	275	266	0,97
	3	10131	7671	0,76
	<b>физические лица</b>	6176	6221	1,01
	на НН	6176	6221	1,01
	категория надежности			
	3	6176	6221	1,01

- 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	17070	16422	0,96
	<b>Юридические лица (в том числе многоквартирные дома)</b>	10894	10201	0,94
	оборудованы приборами учета	5448	4785	0,88
	<b>Физические лица</b>	6176	6221	1,01
	оборудованы приборами учета	6114	6159	1,01

- 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	360
2	Распределительные пункты (РП)	6 кВ	шт	7
3	Воздушная линия (ВЛ)	0,4 кВ	км	195,809

4	Воздушная линия (ВЛ)	6 кВ	км	29,20284
5	Кабельная линия (КЛ)	0,4 кВ	км	369,5457
6	Кабельная линия (КЛ)	6 кВ	км	377,389

- 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, заполняется в произвольной форме и выражается в процентах по отношению к нормативному сроку службы объектов.

№ п/п	Объект электросетевого хозяйства	Уровень напряжения	Ед.изм	Уровень физического износа
1	Трансформаторные подстанции (ТП)	6(10) кВ	%	61,80
2	Распределительные пункты (РП)	6 кВ	%	61,80
3	Воздушная линия (ВЛ)	0,4 кВ	%	84,00
4	Воздушная линия (ВЛ)	6 кВ	%	84,00
5	Кабельная линия (КЛ)	0,4 кВ	%	84,00
6	Кабельная линия (КЛ)	6 кВ	%	84,00

## 2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

- 2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в целом по сетевой организации в 2017г, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		2016	2017	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_{SAIDI}$ )			
1.1	ВН (110 кВ и выше)			
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)			
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	6,853	6,243	-0,61
1.4	НН (до 1 кВ)	0,284	0,439	0,16

2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии ( $P_{SAIFI}$ )			
2.1	ВН (110 кВ и выше)			
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)			
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	3,612	2,308	-1,30
2.4	НН (до 1 кВ)	0,196	0,215	0,02
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) ( $P_{SAIDI, план}$ )			
3.1	ВН (110 кВ и выше)			
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)			
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	11,623	9,405	-2,22
3.4	НН (до 1 кВ)	0,485	0,656	0,17
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) ( $P_{SAIFI, план}$ )			
4.1	ВН (110 кВ и выше)			
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)			
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	1,773	1,965	0,19
4.4	НН (до 1 кВ)	0,155	0,193	0,04
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;
- капитальный ремонт присоединений 6кВ;
- планово-предупредительный ремонт;

Проводятся организационно-технические мероприятия, направленные на повышения 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:
- 3.3. Обеспечение еженедельного анализа поступивших заявок на технологическое присоединение, направленных оферт, подписанных договоров;
- 3.4. Модернизация алгоритма взаимодействия структурных подразделений сетевой организации в рамках процедуры технологического присоединения;
- 3.5. Оптимизация процессов электронного документооборота;
- 3.6. Обеспечение доступности обслуживания потребителей сетевой организации путем организации очного обслуживания 45 часов в неделю;
- 3.7. 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».
- 3.8. 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															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			
		2016	2017	Динамика изменения показателя, %	2016	2017	Динамика изменения показателя, %	2016	2017	Динамика изменения показателя, %	2016	2017	Динамика изменения показателя, %	2016	2017	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, по поданным заявителями, штуки	197	282	43,1	60	73	21,7	12	15	25,0	1	0	-100,0	0	0	0	370
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	178	236	32,6	57	55	-3,5	9	8	-11,1	1	0	-100,0	0	0	0	299

[illegible]

6	сетям, штуки Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	141	104	-26,2	31	20	-35,5	3	3	0,0	1	0	-100,0	0	0	0	127
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	198	113	-42,9	215	101	-53,0	440	134	-69,5	432	0	-100,0	0	0	0	116



3.5. Возможность расчета стоимости технологического присоединения к сетям сетевой организации АО «ЭСК» в сети Интернет: [http://esknprov.ru/Consumers/tech\\_calc/index.php](http://esknprov.ru/Consumers/tech_calc/index.php).

#### 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

		Формы обслуживания														
N	Категории обращений потребителей	Очная форма			Заочная форма с использованием телефонной связи			Электронная форма с использованием сети Интернет			Письменная форма с использованием почтовой связи			Прочее		
		2016	2017	Динамика изменения показателя, %	2016	2017	Динамика изменения показателя, %	2016	2017	Динамика изменения показателя, %	2016	2017	Динамика изменения показателя, %	2016	2017	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:	1432	570	-60,2	4245	1957	-53,9	6	13	116,7	5	1	-80,0	0	0	0



[illegible]

[illegible]

[illegible]



[illegible]

#### 4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей

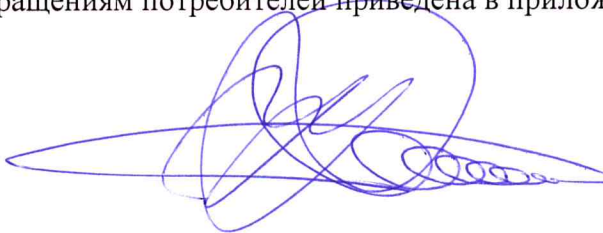
N	Офис обслуживания потребителей	Тип офиса	Адрес местонахождения	Номер телефона, адрес электронной почты	Режим работы	Предоставляемые услуги	Количество потребителей, обратившихся очно в отчетном периоде	Среднее время на обслуживание потребителя, мин.	Среднее время ожидания потребителя в очереди, мин.	Количество сторонних организаций на территории офиса обслуживания (при наличии указать 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-pnov.ru	пн-чт 8.00-17.15 пт. 8.00-16.00	Технологическое присоединение	570	16	12	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 1957
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы 1957
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. 1
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин. 4

- 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, оказываемы 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
- внеочередное пользование консультационными услугами;
  - преимущество при приеме инженерами по работе с клиентами;
  - проводится ремонт освещения;
  - демонтированы пороги в дверных проёмах;
- 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 4,81.
- 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 обслуживании потребителей посредством размещения дополнительного информационного стенда в центре обслуживания потребителей.
  - дополнительно проводятся мероприятия по оформлению центра обслуживания потребителей.
- 4.9. Информация по обращениям потребителей приведена в приложении.

Технический директор



К.В.Маланьин