

Информация о качестве обслуживания потребителей ООО «Элмонт Энерго» за 2021 г.

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации

Количество потребителей услуг сетевой организации	СН2		НН	
	2020	2021	2020	2021
физические лица	0	0	12198	15119
юридические лица	4	5	910	992

1.2. Количество точек поставки

точек поставки всего	физические лица		юридические лица	
	2020	2021	2020	2021
оборудованных приборами учета	12 198	15119	914	997
приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных	11 153	14589	824	997

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации

объектах электросетевого хозяйства	СН2		НН	
	2020	2021	2020	2021
длина воздушных линий (км)	0,8	0,8	19,99	19,99
длина кабельных линий (км)	107,8	115,5	87,05	87,05
количество подстанций 6(10) кВ (шт)			78	82

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства

объектах электросетевого хозяйства	СН2		НН	
	2020	2021	2020	2021
воздушных линий (%)	30	35	32	36
кабельных линий (%)	40	43	39	42
подстанций 6(10) кВ (%)			29	34

2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

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		
		2020	2021	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)	2,4086	0,251102	-2,157498
1.4	НН (до 1 кВ)	2,4086	0,251102	-2,157498
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_{SAIFI}$ )			
2.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,71234	0,107161	-0,605179
2.4	НН (до 1 кВ)	0,71234	0,107161	-0,605179
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)	2,26158	0,72442	-1,53716
3.4	НН (до 1 кВ)	2,26158	0,72442	-1,53716
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)	0,76166	0,36191	-0,39975
4.4	НН (до 1 кВ)	0,76166	0,36191	-0,39975
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, $\Pi_{SAIDI}$				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, $\Pi_{SAIFI}$				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), $\Pi_{SAIDI}$ , план				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				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	ОВБ	-	-	0,251102	0,251102	-	-	0,107161	0,107161	-	-	0,72442	0,72442	-	-	0,36191	0,36191	0,00062	ППР в соответствии с утверждённым графиком
2	Участок эксплуатации	-	-	0,251102	0,251102	-	-	0,107161	0,107161	-	-	0,72442	0,72442	-	-	0,36191	0,36191	0,00062	ППР в соответствии с утверждённым графиком
	Всего по сетевой организации	-	-	0,251102	0,251102	-	-	0,107161	0,107161	-	-	0,72442	0,72442	-	-	0,36191	0,36191	0,00062	

### 3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии невостробованной 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 в отчетном периоде, а также о прогнозах ее увеличения с разбивкой по структурным единицам сетевой организации и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы такой организации, заполняется в произвольной форме.  
*невостробованной мощности -нет*

3.2. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в отчетном периоде, заполняется в произвольной форме. *Проводится регулярная работа с персоналом*

3.3. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся предоставления услуг по технологическому присоединению, заполняется в произвольной форме.

## 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 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			
		N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	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	226	237	4,87	21	13	-38,10	1	2	100							
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	226	237	4,87	21	13	-38,10	1	2	100							
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:																
3,1	по вине сетевой организации																
3,2	по вине сторонних лиц																
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	10	9	-10,00	10	12	20	10	15	50							
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	226	237	4,87	21	13	-38,10	1	2	100							
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	226	237	4,87	21	13	-38,10	1	2	100							
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:																
7,1	по вине сетевой организации																
7,2	по вине заявителя																
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	150	120	-20,00	200	150	-25	180	150	-16,67							





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	Центральный	-	Г. Королёв, ул. Пионерская, д. 30, к. 9	(495) 981-04-82	10.00 -16.00	все	55	15	1	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	(495) 139-60-39  (495) 981-04-82
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	415
2,1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	415
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.	1
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	1

4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, обращений, содержащих жалобу, обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в отчетном периоде – технологическое присоединение.

4.5. Помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций, дополнительные услуги не оказываются.

4.6. Социально уязвимые группы населения обслуживаются вне очереди.

4.7. Опросы потребителей не проводились.

4.8. В целях повышения качества обслуживания потребителей проводится регулярная работа с персоналом.

## 4.9. Информация по обращениям потребителей.

№	Идентификационный номер обращения	Дата обращения	Время обращения	Форма обращения					Обращения					Обращения потребителей, содержащие жалобу					Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг			Факт получения потребителем ответа			Мероприятия по результатам обращения					
				Очное обращение	Заочное обращение посредством телефонной связи	Заочное обращение посредством сети Интернет	Письменное обращение посредством почтовой связи	Прочее	Оказание услуг по передаче электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Прочее	Качество услуг по передаче электрической энергии	Качество электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Прочее	По технологическому присоединению	Заключение договора на оказание услуг по передаче электроэнергии	Организация коммерческого учета электроэнергии	Прочее	Заявителем был получен исчерпывающий ответ в установленные сроки	Заявителем был получен исчерпывающий ответ с нарушением сроков	Обращение оставлено без ответа	Выполненные мероприятия по результатам обращения	Планируемые мероприятия по результатам обращения
1	2	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	31
1	2021-1	18.01.2021	10.00-16.00			1				1												1				1			1	
2	2021-2	19.01.2021	10.00-16.00			1								1									1				1			1
3	2021-3	25.01.2021	10.00-16.00		1					1													1				1			1
4	2021-4	25.01.2021	10.00-16.00				1				1												1				1			1
5	2021-5	25.01.2021	10.00-16.00				1				1												1				1			1
6	2021-6	25.01.2021	10.00-16.00		1						1												1				1			1
7	2021-7	26.01.2021	10.00-16.00			1								1													1			1
8	2021-8	27.01.2021	10.00-16.00				1				1												1				1			1
9	2021-9	28.01.2021	10.00-16.00			1								1													1			1
10	2021-10	29.01.2021	10.00-16.00				1				1												1				1			1
11	2021-11	29.01.2021	10.00-16.00		1						1												1				1			1
12	2021-12	01.02.2021	10.00-16.00			1						1															1			1
13	2021-13	01.02.2021	10.00-16.00				1				1												1				1			1
14	2021-14	01.02.2021	10.00-16.00				1				1												1				1			1
15	2021-15	02.02.2021	10.00-16.00			1								1													1			1
16	2021-16	03.02.2021	10.00-16.00				1				1												1				1			1
17	2021-17	04.02.2021	10.00-16.00			1					1												1				1			1
18	2021-18	05.02.2021	10.00-16.00		1						1												1				1			1
19	2021-19	08.02.2021	10.00-16.00				1				1												1				1			1
20	2021-20	09.02.2021	10.00-16.00		1						1												1				1			1
21	2021-21	10.02.2021	10.00-16.00			1								1													1			1
22	2021-22	11.02.2021	10.00-16.00			1								1													1			1
23	2021-23	18.02.2021	10.00-16.00				1				1												1				1			1
24	2021-24	18.02.2021	10.00-16.00			1								1													1			1
25	2021-25	18.02.2021	10.00-16.00			1											1										1			1
26	2021-26	18.02.2021	10.00-16.00			1								1													1			1
27	2021-27	18.02.2021	10.00-16.00				1				1												1				1			1















