

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг  
ООО «Электросервис» за 2021 г.**

**1.1. Информация о количестве потребителей услуг ООО «Электросервис»**

	Всего, в том числе	Количество потребителей услуг (шт.)			
		ВН	СН1	СН2	НН
2021	92	нд	нд	15	76
в том числе:					
1 категория надежности	0	нд	нд	0	нд
2 категория надежности	14	нд	нд	12	2
3 категория надежности	78	нд	нд	4	74
Динамика изменения количества потребителей(%)	нд	нд	нд	нд	нд

**1.2. Информация о точках поставки электроэнергии**

	Кличество точек поставки(шт.)					Кличество точек поставки,оборудованных приборами учета(шт.)				
	физические лицам	юридические лица	вводные устройства в многоквартирные дома	безхозийные объекты электросетевого хозяйства	приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных	физические лицам	юридические лица	вводные устройства в многоквартирные дома	безхозийные объекты электросетевого хозяйства	приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных
2021	0	208	0	0	0		208	0	0	0
Динамика изменения точек поставки(%)	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд

**1.3 .Информация об объектах электросетевого хозяйства ООО «Электросервис»**

	Длина кабельных линий(км.)				Количество подстанций*		
	ВН	СН1	СН2	НН	110 кВ	35 кВ	6(10-20) кВ
2021	нд	нд	28,191	2,11	нд	нд	10
Динамика изменения(%)	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд

\* включая распределительные и трансформаторные подстанции

**1.4 .Информация об уровне физического износа объектов электросетевого хозяйства**

	Доля трансформаторных подстанций, выработавших нормативный срок службы	Доля кабельных линий электропередач, выработавших нормативный срок службы(%)			
		ВН	СН1	СН2	НН
2021	0	0	0		
Динамика изменения(%)	нд	нд	нд	нд	нд

**2.1. Показатели качества услуг ООО «Электросервис» 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	
		2021	Динамика изменения показателя
1	2	3	4
1	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии ( $\Pi_{SAIDI}$ )	0	0
1.1	ВН (110 кВ и выше)	нд	нд
1.2	СН1 (35-60 кВ)	нд	нд
1.3	СН2 (1-20 кВ)	нд	нд
1.4	НН (до 1 кВ)	нд	нд
2	Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии ( $\Pi_{SAIFI}$ )	0	0
2.1	ВН (110 кВ и выше)	нд	нд
2.2	СН1 (35-60 кВ)	нд	нд
2.3	СН2 (1-20 кВ)	нд	нд
2.4	НН (до 1 кВ)	нд	нд
3	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)  ( $\Pi_{SAIDI, \text{план}}$ )	нд	нд
3.1	ВН (110 кВ и выше)	нд	нд
3.2	СН1 (35-60 кВ)	нд	нд
3.3	СН2 (1-20 кВ)	нд	нд
3.4	НН (до 1 кВ)	нд	нд
4	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)  ( $\Pi_{SAIFI, \text{план}}$ )	нд	нд
4.1	ВН (110 кВ и выше)	нд	нд

4.2	СН1 (35-60 кВ)	нд	нд
4.3	СН2 (1-20 кВ)	нд	нд
4.4	НН (до 1 кВ)	нд	нд
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	нд	нд
5.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	нд	нд

2.2. Рейтинг структурных единиц ООО «Электросервис» 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 прекращений передачи электрической энергии, $\Pi_{SAID}$				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, $\Pi_{SAIF}$			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), $\Pi_{SAID, план}$				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), $\Pi_{SAIF, план}$			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	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	11	12	13	14	15	16	17	19	20
1	ООО «Электросервис»	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Настоящее значение показателей является наилучшим

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

<b>№ П/П</b>	<b>Наименование мероприятия</b>
1	Разработка должностных инструкций
2	Разработка интернет-сайта ООО «Электросервис»

**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.**

№	Наименование центра питания	Уровни напряжения центра питания, кВ	Невостробованная мощность для осуществления ТП, МВА	Прогнозная невостробованная мощность для осуществления ТП с учетом реализации ИПР, МВА
1	2	3	4	5
1.	нд	нд	нд	нд
2.	нд	нд	нд	нд
3.	нд	нд	нд	нд
...				

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

<b>№ П/П</b>	<b>Наименование мероприятия</b>
1	Актуализация сайта сетевой организации в соответствии с нововведениями в законодательстве РФ
2	Изменение личного кабинета Заявителя
3	Оптимизация обработок заявок Заявителей, консультирование







#### 4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей ООО «Электросервис»

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	ООО «Электросервис»	Центральный	107076, г. Москва, Колодезный пер., дом 14, помещение № XIII, комната 35	тел: 8 (495) 320-51-45; e-mail: <a href="mailto:info@electrosvc.ru">info@electrosvc.ru</a>	9:00-18:00	Прием заявок на технологическое присоединение; подтверждение/восстановление документов о надлежащем технологическом присоединении; выдача документов; прием обращений, жалоб; прием заявок на дополнительные услуги.	0	нд	нд	нет

**4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей ООО «Электросервис»  
посредством телефонной связи**

N	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:	номер телефона	8 (495) 320-51-45
	Номер телефона по вопросам энергоснабжения:		
	Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:		
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	нд
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	нд
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.	нд
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	нд

**4.4 Категория обращений потребителей ООО «Электросервис», в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, обращений, содержащих жалобу, обращений, содержащих заявку на оказание услуг,**

**поступивших в 2021 году**

<b>№П/П</b>	<b>Категория обращений</b>	<b>Количество обращений</b>	<b>Ранг</b>
1	оказание услуг по передаче электрической энергии	нд	нд
2	осуществление технологического присоединения	1	1
3	коммерческий учет электрической энергии	нд	нд
4	качество обслуживания	нд	нд
5	техническое обслуживание электросетевых объектов	нд	нд
6	обращения, содержащие жалобы	нд	нд
7	обращения, по вопросам деятельности ТСО	нд	нд
<i>Итого:</i>		1	

**4.5. Описание дополнительных услуг, оказываемых потребителю ООО «Электросервис», помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций.**

<b>№ П/П</b>	<b>Наименование услуги</b>
1	Диспетчерское обслуживание, ремонт электросетевых объектов
2	Электроизмерительные и диагностические работы (определение места повреждения и испытание кабеля, анализ трансформаторного масла и т.д.).
3	Выполнение работ, относящихся к компетенции клиентов при выполнении процедуры технологического присоединения.
4	Проектирование и установка комплекса АИИСКУЭ.
5	Работы по выносу сетевых объектов из зоны застройки;
6	Разработка технических условий для работ по выносу объектов ООО «Электросервис»
7	Размещение технологического оборудования сторонней организации в помещениях ООО «Электросервис», на земельных участках и
8	Расчет пропускной способности ЛЭП;
9	Консультации по вопросам реконструкции/строительства объектов ЛЭП.

**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")**

№ П/П	Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения	Срок реализации
1	В целях обеспечения доступности посещения клиентского офиса ООО «Электросервис» для маломобильных групп населения в здании, расположенном по адресу: 107076, г. Москва, Колодезный пер., дом 14, помещение № XIII, комната 35 установлены пандусы для обслуживания клиентов с ограниченными возможностями.	Готово

**4.7. Темы и результаты опросов потребителей, проводимых ООО «Электросервис» для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания, в рамках исполнения Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций.**

**План проведения опросов потребителей и сроки их реализации\***

<b>№П/П</b>	<b>Тема проводимого опроса</b>	<b>Характеристики оценок</b>
1	Доступность по телефону ООО «Электросервис» 8 (495) 320-51-45;	Клиенты удовлетворены
2	Скорость, оперативность обработки звонков клиентов ООО «Электросервис»	Клиенты удовлетворены
3	Качество обслуживание клиентов ООО «Электросервис»	Клиенты удовлетворены
4	Удобство подачи заявок, обращений в личном кабинете	Клиенты удовлетворены
5	Срок рассмотрения заявки на ТП	Клиенты удовлетворены
6	Срок исполнения договора ТП	Клиенты удовлетворены
7	Срок рассмотрения заявок на восстановление (переоформление) документов о ТП	Клиенты удовлетворены

#### 4.8. Мероприятия, выполняемые ООО «Электросервис» в целях повышения качества обслуживания потребителей.

№П/П	Мероприятия, выполняемые ООО «Электросервис» в целях повышения качества обслуживания потребителей.
1	Подписание договоров ТП посредством электронной подписи
2	Повышение информированности потребителей о компании и ее услугах
3	Прозрачность бизнес-процессов обслуживания потребителей и объективность рассмотрения жалоб потребителей