

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг

ООО «Сибирская электросеть» за 2017год
(наименование сетевой организации)

1. Общая информация о сетевой организации

ООО «Сибирская электросеть» является сетевой организацией, основным видом деятельности которой является оказание услуг по передаче электрической энергии и для которой Приказом от 28.12.2016 № 6-682 Департаментом тарифного регулирования Томской области установлены индивидуальные тарифы от 01.09.2016 г.

1.1. ООО «Сибирская электросеть» оказывает услуги по передаче электрической энергии гарантирующему поставщику ПАО «Томскэнергосбыт» в отношении потребителей, с которыми у него заключены договоры энергоснабжения.

Количество потребителей всего - 169, в том числе:

- юридические лица по тарифу «прочие» - 144
- юридические лица по тарифу «население» (ТСЖ, УК, СНТ и пр.) – 19
- физические лица по тарифу население – 6

По категории надежности:

- 2 категория – 13
- 3 категория – 159

Количество потребителей по сравнению с 2016 годом выросло на 5 - юридические лица, 3-ей категории надежности.

Разбивка потребителей по уровням напряжения невозможна, т.к. расчетный уровень напряжения устанавливается в отношении каждой точки присоединения.

1.2. ООО «Сибирская электросеть» является смежной сетевой организацией по отношению к следующим компаниям:

- ПАО «Томская распределительная компания»,
- ОАО «РЖД»,
- ООО «Горсети»,
- ООО «Томские электрические сети».

Все точки поставки между смежными сетевыми организациями оборудованы приборами учета электрической энергии.

Общее количество точек поставки по сравнению с 2016 годом увеличилось на 95 шт.

Всего количество точек поставки 407, в том числе:

- точки поставки в сеть смежных сетевых организаций – 34,
- точки поставки потребителям – 373, из них не оснащены приборами учета – 78

Количество приборов учета с возможностью дистанционного сбора данных – 8.

Общее количество точек поставки по уровням напряжения:

- ВН – 5;
- СН1 – 15;
- СН2 – 205;
- НН – 182.

Кроме того, количество технических учетов, установленных на РП, ТП – 13 шт.

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации во владении и обслуживании ООО «Сибирская электросеть» находятся:

№	Уровень напряжения, кВ	Линии электропередач, км			Кол-во ПС, ТП шт.	Суммарная мощность, мВА
		Всего	ВЛ	КЛ		
по состоянию на 31.12.2016 года						
1	35 кВ	2,04	2,04	0	1	20,02
2	6 – 10 кВ	52,4	15,2	37,2	44	26,08
3	0,4 кВ	29,7	5,8	23,9		
4	ИТОГО	84,14	23,04	61,1	45	46,1
по состоянию на 31.12.2017 года						
1	35 кВ	2,04	2,04		1	20,02
2	6 – 10 кВ	93,23	20,09	73,14	58	35,069
3	0,4 кВ	35,65	5,99	29,66		
4	ИТОГО	130,92	28,12	102,8	59	55,089
изменение 2017 года к 2016						
1	35 кВ	0	0	0	0	0
2	6 – 10 кВ	40,83	4,89	35,94	14	8,989
3	0,4 кВ	5,95	0,19	5,76		
4	ИТОГО	46,78	5,08	41,7	14	8,989

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.

Объекты электросетевого хозяйства по типам оборудования	2016 год	2017 год
Воздушные линии электропередач 10 (6) кВ	17,60%	23,90%
Воздушные линии электропередач 0,4 кВ	26,10%	34,70%
Кабельные линии электропередач 10 (6) кВ	6,10%	10,10%
Кабельные линии электропередач 0,4 кВ	8,00%	12,00%
Трансформаторные подстанции 10 (6)/0,4 кВ	24,90%	29,90%
Оборудование	7,20%	12,20%
Здание распределительного пункта	8,00%	12,00%

Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства указан только оборудования, находящегося в собственности, для арендованного этот показатель не рассчитывается

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		
		2016 см. прим.	2017	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIDI})	0,0657	0,26091	0,19521
1.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	
1.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	
1.3	СН2 (1-20 кВ)	-	-	
1.4	НН (до 1 кВ)	-	-	
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIFI})	0,0128	0,10319	0,09039
2.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	
2.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	
2.3	СН2 (1-20 кВ)	-	-	
2.4	НН (до 1 кВ)	-	-	
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) ($\Pi_{SAIDI, план}$)	0	0,85172	
3.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	
3.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	
3.3	СН2 (1-20 кВ)	-	-	
3.4	НН (до 1 кВ)	-	-	
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) ($\Pi_{SAIFI, план}$)	0	0,398438	
4.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	
4.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	
4.3	СН2 (1-20 кВ)	-	-	
4.4	НН (до 1 кВ)	-	-	
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	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	

Примечания. Деятельность ООО «Сибирская электросеть» начинается с 01.09.2016 г., данные за 2016 год предоставлены за соответствующий период

2.2. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в отчетном периоде. ООО «Сибирская электросеть» не имеет структурных подразделений.

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

- наличие выделенного бесплатного многоканального телефонного номера (8 800 700 49 77) с удобным голосовым меню,
- модернизация и поддержания сайта общества, где размещена вся необходимая информация в том числе для потребителей услуг,
- составление паспортов услуг,
- повышение материально технического обеспечения общества,
- выполнение ремонтов, испытания оборудования в соответствии с требованиями эксплуатации.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

ООО «Сибирская электросеть» в 2016 году не осуществляло технологическое присоединение потребителей

3.1. Информация о наличии не востребовавшейся мощности 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.

У ООО «Сибирская электросеть» отсутствует свободная мощность для осуществления технологического присоединения.

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

- Составлены паспорта оказания услуг по технологическому присоединения с учетом изменения в законодательстве.
- Разработаны формы заявок, договоров, технических условий, актов о технологическом присоединении в соответствии с требованиями.
- Повышение квалификации сотрудников по данному направлению, участие в семинаре, проводимом представителями Минэнерго РФ и ФАС, участие в онлайн конференции.

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

В 2017 году тариф на технологическое присоединение для ООО «Сибирская электросеть» не был утвержден, в связи с этим общество несло затраты необеспеченные выручкой. Для на установление платы за технологическое присоединение ООО «Сибирская электросеть» на 2018 год в департамент тарифного регулирования Томской области подана заявка, тарифы на 2018 год, утверждены приказами № 6-744, 6-743, 6-742 от 29.12.2017 г.

	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	0	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации.

В 2017 году тариф на технологическое присоединение для ООО «Сибирская электросеть» не был утвержден. Плата за технологическое присоединение была предъявлена только одному потребителю в размере 550 руб. (до 15 кВт)

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.

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		
		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:	15	43	187%	10	76	660%	15	60	300%	7	12	71%			
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	10	15	50%		10	100%									
1.2	осуществление технологического присоединения															
1.3	коммерческий учет электрической энергии											6	100%			
1.4	качество обслуживания															
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	5	28	460%		18	100%				7	5	-29%			
1.6	прочее (сверх объемов э/э; консультация по вопросам электроснабжения)				10	48	380%	15	60	300%		1	100%			
2	Жалобы										0	1	100%			
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:															
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии															
2.1.2	качество электрической энергии											1	100%			
2.2	осуществление технологического присоединения															
2.3	коммерческий учет электрической энергии															
2.4	качество обслуживания															
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства															
2.6	прочее (указать)															
3	Заявка на оказание услуг по технологическому присоединению	0	17	100%	0	22	100%	0	3	100%	8	8	0%			
3.1	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии															
3.2	организация коммерческого учета электрической энергии															
3.3	подготовка документов, подключение, вывод в ремонт и пр.)															
3.4	подключение, отключение, вывод в ремонт и пр.)		12	100%		7	100%		3	100%		5	100%			

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

ООО «Сибирская электросеть» не имеет отдельного офиса обслуживания. Любой потребитель, представитель смежной сетевой организации обращается в головной офис организации, данные о котором указаны в таблице

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 «Сибирская электросеть»	Офисное здание, 3-х этажное, кирпичное, в аренде	г. Томск, пр. Кирова, 58, стр. 26	8 800 700 49 77 (3822)-900-785, info@siselectro70.ru	с 8 до 17 час.	любые	15	20 мин	0	2 коммерческие организации: Пассажирские перевозки, финансовый институт

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	8 800 700 49 77
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	102
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	98
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	Нет статистики
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.	10

4.4. В большинстве обращения потребителей – юридических лиц, за отчетный 2017 год наибольшее количество обращений – это по вопросам сверка объемов электроэнергии и консультация по вопросам электроснабжения - 45%, по организации коммерческого учета – 12 %, по техническому обслуживанию – 21% и по вопросам оказания услуг по передаче -10% и прочие вопросы (составление технической документации, подготовка технических документов, подключение, отключение, вывод в ремонт, и пр. – 11%.

Обращений, содержащих жалобу, за отчетный период было только одно.

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

- оказание консультации по вопросам электроснабжения потребителей,
- сбора необходимой документации для заключения договора энергоснабжения,
- услуги по установке (замене) приборов учета, являющихся собственностью потребителя.

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения.

Учитывая, что услугу по передаче электрической энергии ООО «Сибирская электросеть» оказывает гарантирующему поставщику в интересах обслуживаемых им потребителей, указанная категория потребителей не обращается напрямую в сетевую компанию.

4.7. В виду малого числа обращений опросы потребителей, проводимых сетевой организацией для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания не проводились.

4.8. Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей.

- наличие выделенного бесплатного многоканального телефонного номера (8 800 700 49 77) с удобным голосовым меню,
- модернизация и поддержания сайта общества, где размещена вся необходимая информация в том числе для потребителей услуг,
- составление паспортов услуг,
- повышение материально технического обеспечения общества,
- выполнение ремонтов, испытания оборудования в соответствии с требованиями эксплуатации.

4.9. Информация по обращениям потребителей.

Данная информация предоставлена по письменным обращениям потребителей

4.9. Информация по обращениям потребителей.

N	Идентификационный номер обращения	Дата обращения	Время обращения	Форма обращения				Обращения						Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг					Факт получения потребителем ответа				Мероприятия по результатам обращения								
				Очное обращение	Зачное обращение по телефону связи	Зачное обращение по средствам сети Интернет	Письменное обращение по средством 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 услуги 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	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	88	30.03.2017						Прочее																		1	1				
2	138	28.04.2017										1		1													1				
3	139	02.05.2017									1																1				
4	116a	13.04.2017										1															1				
5	147	11.05.2017									1																1				
6	156	16.05.2017									1																1				
7	196	14.06.2017									1																1				
8	241	19.07.2017																									1				
9	260	01.08.2017																									1				
10	319	19.09.2017																									1				
11	338	05.10.2017																									1				
12	353	17.10.2017											1														1				
13	354	17.10.2017																									1				
14	370	23.10.2017																									1				
15	373	24.10.2017														1											1				
16	380	27.10.2017																									1				
17	382	30.10.2017									1																1				
18	385	31.10.2017																									1				
19	406	13.11.2017																									1				
20	499	29.11.2017																									1				
21	476	25.12.2017																									1				