

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг

ООО «Сибирская электросеть» за 2016год (сентябрь – декабрь)
(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 31.08.2016 № 6-611/9(245) 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 -164, в том числе:

- юридические лица по тарифу «прочие» - 138
- юридические лица по тарифу «население» (ТСЖ, УК, СНТ и пр.) – 18
- физические лица по тарифу население – 8

По категории надежности:

- 2 категория – 13
- 3 категория – 151

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.

Всего количество точек поставки 312, в том числе:

- точки поставки в сеть смежных сетевых организаций – 41,
- точки поставки потребителям – 271, из них не оснащены приборами учета - 7

1.3. По состоянию на 31.12.2016 г. во владении и обслуживании ООО «Сибирская электросеть» находятся 45 трансформаторных подстанций (в том числе ПС 35 кВ) суммарной мощностью 46,1 МВА номинальным напряжением 35, 6 (10) кВ, линии электропередач суммарной протяженностью 84,7 км, в том числе кабельные – 61,1 км, из них ВЛ 35 кВ – 2,6 км, ЛЭП 6 (10) кВ – 52,4 км, в т.ч. КЛ – 37,2 км, ЛЭП 0,4 кВ – 29,7 км, в т.ч. КЛ – 23,9 км.

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	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)		0,0657	
1.4	НН (до 1 кВ)			
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)		0,0128	
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) ($\Pi_{SAIDI, план}$)			
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) ($\Pi_{SAIFI, план}$)			
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	
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	

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.

- приобретение выделенного бесплатного многоканального телефонного номера (8 800 700 49 77) с удобным голосовым меню,
- создание и поддержания сайта общества, где размещена вся необходимая информация в том числе для потребителей услуг,
- составление паспортов услуг.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

Данный раздел отсутствует, т.к. ООО «Сибирская электросеть» в 2016 году не осуществляло технологическое присоединение потребителей

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.

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	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: Пассажиро-перевозки, финансовой 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	10
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	10
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	5
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.	10

4.4. В большинстве обращения потребителей – юридических лиц, за отчетный 2016 год наибольшее количество обращений – это по вопросам сверки объемов электрической энергии - 46%, по организации коммерческого учета – 14 %, по техническому обслуживанию – 22% и по вопросам оказания услуг по передаче (составление технической документации и прочее) – 18%.

Обращений, содержащих жалобу, за отчетный период не было.

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.

- приобретение выделенного бесплатного многоканального телефонного номера (8 800 700 49 77) с удобным голосовым меню,

- создание и поддержания сайта общества, где размещена вся необходимая информация в том числе для потребителей услуг,

- составление паспортов услуг.