

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг

ООО «Сибирская электросеть» за 2018 год (наименование сетевой организации)

1. Общая информация о сетевой организации

ООО «Сибирская электросеть» является сетевой организацией, соответствующий критериям отнесения владельцев объектов электросетевого хозяйства к территориальным сетевым организациям, основным видом деятельности которой является оказание услуг по передаче электрической энергии и для которой Приказом от 29.12.2017 № 6-726 Департаментом тарифного регулирования Томской области установлены индивидуальные тарифы на 2018 год

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 - 210, в том числе:

- юридические лица по тарифу «прочие» - 165
- юридические лица по тарифу «население» (ТСЖ, УК, СНТ и пр.) – 22
- физические лица по тарифу население – 23,

По категории надежности:

- 2 категория – 13
- 3 категория – 197

Количество потребителей по сравнению с 2017 годом выросло на 41, в том числе 24 - юридические лица, 3-ей категории надежности, физические лица - 17.

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 2017 годом увеличилось на 74 шт.

Всего количество точек поставки 481, в том числе:

- точки поставки в сеть смежных сетевых организаций – 42,
- точки поставки потребителям – 439, из них не оснащены приборами учета – 67

Количество измерительных комплексов с возможностью дистанционного сбора данных –

10.

Общее количество точек поставки по уровням напряжения:

- ВН – 5;
- СН1 – 15;
- СН2 – 217;
- НН – 244

Кроме того, количество технических измерительных комплексов, установленных на РП, ТП – 24 шт.

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

№	Уровень напряжения, кВ	Линии электропередач, км			Кол-во ПС, ТП шт.	Суммарная мощность, мВА
		Всего	ВЛ	КЛ		
по состоянию на 31.12.2017 года						
1	35 кВ	2,04	2,04		1	20,020
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
по состоянию на 31.12.2018 года						
1	35 кВ	2,04	2,04		1	20,020
2	6 – 10 кВ	95,62	22,09	73,53	66	37,352
3	0,4 кВ	37,74	7,96	29,78		
4	ИТОГО	135,40	32,09	103,31	67	57,372
изменение 2018 года к 2017						
1	35 кВ	0	0	0	0	0
2	6 – 10 кВ	2,39	2,00	0,39	8	2,283
3	0,4 кВ	2,09	1,97	0,12		
4	ИТОГО	4,48	3,97	0,51	8	2,283

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	2017 год	2018 год
Воздушные линии электропередач 10 (6) кВ	23,90%	11,80%
Воздушные линии электропередач 0,4 кВ	34,70%	18,80%
Кабельные линии электропередач 10 (6) кВ	10,10%	6,00%
Кабельные линии электропередач 0,4 кВ	12,00%	16,00%
Трансформаторные подстанции 10 (6)/0,4 кВ	29,90%	9,70%
Оборудование	12,20%	14,00%
Здание распределительного пункта	12,00%	9,70%

Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства указан только оборудования, находящегося в собственности, для арендованного этот показатель не рассчитывается. Снижение физического износа в 2018 году по сравнению с 2017 произошло за счет проведения мероприятий по реконструкции объектов и приобретение новых.

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		
		2017	2018	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIDI})	0,03946	2,33142	2,29196
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})	0,0147	0,2682	0,2535
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) ($\Pi_{SAIDI, план}$)	0,4458	2,9684	2,5226
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) ($\Pi_{SAIFI, план}$)	0,1351	0,4740	0,3389
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	

Примечание. Изменение показателей по сравнению с 2017 годом объясняется увеличением работ по текущему и капитальному ремонту. А так же проведение реконструкций в рамках исполнения инвестиционной программы.

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 реконструкции ремонтов, испытания оборудования в соответствии с требованиями эксплуатации.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

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.

- Наличие возможности подачи онлайн на сайте Общества заявок, договоров в соответствии с требованиями законодательства.

- 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.

Общее количество заявок на технологическое присоединения, поступивших в 2018 году составила - 27, что по сравнению с 2017 годом - 300%

3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям сетевой организацией.

	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		
		2017	2018	Динамика изменения показателя, %	2017	2018	Динамика изменения показателя, %	2017	2018	Динамика изменения показателя, %	2017	2018	Динамика изменения показателя, %		2017	2018	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	5	20	300%	0	6	100%	0	1	100%	0	0	100%	0	0	100%	27
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	5	19	280%	0	6	100%	0	1	100%	0	0	100%	0	0	100%	26
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:	0		100%	0	0		0	0		0	0		0	0		0

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
7.2.	по вине заявителя																
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	25	20	-20%	0	21	100%	0	57	100%	0	0	100%	0	0	100%	33

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организацией.

В 2018 году стоимость услуги по технологическому присоединению составила суммарно по всем договорам 142,607 тыс.руб., в том числе по льготной категории (до 15 кВт) – 10,450 тыс.руб.

Стоимость договора об осуществлении технологического присоединения для заявителей с присоединенной мощностью 150 кВт и выше рассчитана по стандартизированным ставкам, утвержденным приказами Департамента тарифного регулирования Томской области. (Приказ от 29.12.2017 № 6-744 «Об установлении стандартизированных тарифных ставок оплаты за технологическое присоединение к электрическим сетям сетевых организаций на территории Томской области», с изменениями в соответствии с приказом от 10.05.2018 № 6-68).

Для льготной категории (до 15 кВт) стоимость составила 550 руб. за одно присоединение (Приказ от 29.12.2017 № 6-742 «Об установлении платы за технологическое присоединение к электрическим сетям сетевых организаций на территории Томской области»).

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.

За отчетный период 2018 год в ООО «Сибирская электросеть» обратились потребители услуг по передаче электрической энергии по различным вопросам, касающимся деятельности общества. Суммарное количество обращений составило – 311.

Количество обращений по формам составило:

- очная – 104 обращения, в том числе заявки на технологическое присоединение – 27;
- заочная форма с использованием телефонной связи – 112;
- электронная форма с использованием сети Интернет, E-mail – 65;
- письменная форма с использованием почтовой связи – 30.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
2.6.	качество обслуживания															
2.7.	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства															
2.8.	прочее (указать)															
3	Заявка на оказание услуг по технологическому присоединению	22	49	123%	22	25	14%	3	5	67%	8	11	38%	0	0	
3.1.	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	5	27	440%							0	1	100%			
3.2.																
3.3.	организация коммерческого учета электрической энергии	5	4	-20%	15	20	33%				3	5	67%			
3.4.	прочее (подготовка документов, подключение, отключение, вывод в ремонт и пр.)	12	18	50%	7	5	-29%	3	5	67%	5	5	0%			

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	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@sielectro70.ru	с 8 до 17 час.	любые	77	20- 35 мин	0	2 коммерческие организации: Пассажирские перевозки, финансовой институт

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

Заочная форма обслуживания осуществляется через – телефонную связь (многоканальный, и стационарные номера), факс, E-mail; почта РФ.

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	120
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	112
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.	3
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	10 - 20

4.4. Обращения потребителей в отчетном 2018 году распределились следующим образом:

– по вопросам сверка объемов электроэнергии и консультация по вопросам электроснабжения - 43%;

- по вопросам технического обслуживания – 22%;

- по прочим вопросам (составление технической документации, подготовка технических документов, подключение, отключение, вывод в ремонт, и пр.) – 10%;

- заявки на осуществление технологического присоединения – 9%;

- по вопросам организации коммерческого учета – 9 %;

- по вопросам оказания услуг по передаче -5%

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

