

## Информация о качестве обслуживания потребителей услуг

### ООО «Сибирская электросеть» за 2019 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 28.12.2018 № 6-772 Департаментом тарифного регулирования Томской области установлены индивидуальные тарифы на 2019 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 - 261, в том числе:

- юридические лица по тарифу «прочие» - 175
- юридические лица по тарифу «население» (ТСЖ, УК, СНТ и пр.) – 26
- физические лица по тарифу население – 60,

По категории надежности:

- 2 категория – 14
- 3 категория – 247

Количество потребителей по сравнению с 2018 годом выросло на 51, в том числе 14 - юридические лица, в т.ч. 2-ой категории надежности - 1, физические лица - 37.

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 2018 годом увеличилось на 28 шт.

Всего количество точек поставки 509, 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 – 245;
- 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             |                   |                         |
| <b>по состоянию на 31.12.2018 года</b> |                        |                          |               |                |                   |                         |
| 1                                      | 35 кВ                  | 2,04                     | 2,04          |                | 1                 | 20,020                  |
| 2                                      | 6 – 10 кВ              | 95,638                   | 22,104        | 73,534         | 66                | 37,352                  |
| 3                                      | 0,4 кВ                 | 37,789                   | 7,964         | 29,825         |                   |                         |
| 4                                      | <b>ИТОГО</b>           | <b>135,467</b>           | <b>32,108</b> | <b>103,359</b> | <b>67</b>         | <b>57,372</b>           |
| <b>по состоянию на 31.12.2019 года</b> |                        |                          |               |                |                   |                         |
| 1                                      | 35 кВ                  | 2,04                     | 2,04          |                | 1                 | 20,020                  |
| 2                                      | 6 – 10 кВ              | 108,508                  | 30,150        | 78,358         | 91                | 64,052                  |
| 3                                      | 0,4 кВ                 | 40,081                   | 8,138         | 31,943         |                   |                         |
| 4                                      | <b>ИТОГО</b>           | <b>150,629</b>           | <b>40,328</b> | <b>110,301</b> | <b>92</b>         | <b>84,072</b>           |
| <b>изменение 2019 года к 2018</b>      |                        |                          |               |                |                   |                         |
| 1                                      | 35 кВ                  | 0                        | 0             | 0              | 0                 | 0                       |
| 2                                      | 6 – 10 кВ              | 12,870                   | 8,046         | 4,824          | 25                | 26,7                    |
| 3                                      | 0,4 кВ                 | 2,292                    | 0,174         | 2,118          |                   |                         |
| 4                                      | <b>ИТОГО</b>           | <b>15,162</b>            | <b>8,220</b>  | <b>6,942</b>   | <b>25</b>         | <b>26,7</b>             |

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 | 2018 год | 2019 год |
|---|----------|----------|
| Воздушные линии электропередач 10 (6) кВ                | 11,80%   | 14,69%   |
| Воздушные линии электропередач 0,4 кВ                   | 18,80%   | 19,2%    |
| Кабельные линии электропередач 10 (6) кВ                | 6,00%    | 6,30%    |
| Кабельные линии электропередач 0,4 кВ                   | 16,00%   | 18,20%   |
| Трансформаторные подстанции 10 (6)/0,4 кВ               | 9,70%    | 8,60%    |
| Оборудование  | 14,00%   | 15,30%   |
| Здание распределительного пункта                        | 9,70%    | 10,82%   |

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 |         |                               |
|-----|--|---------------------------|---------|-------------------------------|
|     |  | 2018                      | 2019    | Динамика изменения показателя |
| 1   | 2  | 4                         | 4       | 5                             |
| 1   | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_{SAIDI}$ )  | 2,31417                   | 1,63388 | -0,68029                      |
| 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 ( $\Pi_{SAIFI}$ )  | 0,26819                   | 0,41258 | 0,14439                       |
| 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) ( $\Pi_{SAIDI, план}$ ) | 2,33098                   | 2,33098 | 0                             |
| 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) ( $\Pi_{SAIFI, план}$ )           | 0,56439                   | 0,56439 | 0                             |
| 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 2018 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 2019 году составила - 57, что по сравнению с 2018 годом - 211%

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

|   | 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 |      |                                  |  |
|   |   | 2018   | 2019 | Динамика изменения показателя, % |   | 2018                                   | 2019 | Динамика изменения показателя, % |   | 2018                          | 2019 | Динамика изменения показателя, % |    |       | 2018             | 2019 | Динамика изменения показателя, % |    | 2018  | 2019 | 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  | 20   | 46   | 130%                             | 6 | 10                                     | 67%  | 1                                | 1 | 0%                            | 0    | 0                                | 0  | 100%  | 0                | 0    | 100%                             | 57 |   |      |                                  |  |
| 2 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки  | 19   | 46   | 142%                             | 6 | 10                                     | 67%  | 1                                | 1 | 0%                            | 0    | 0                                | 0  | 100%  | 0                | 0    | 100%                             | 57 |   |      |                                  |  |
| 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    |                                  | 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 | 20 | 20 | 0% | 21 | 21 | 0% | 57 | 60 | 5% | 0  | 0  | 100% | 0  | 0  | 100% | 34 |

### 3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организацией.

В 2019 году стоимость услуги по технологическому присоединению составила суммарно по всем договорам 871,962 тыс.руб., в том числе по льготной категории (до 15 кВт) – 25,300 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 12.12.2018 № 6-495 «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 28.12.2018 № 6-776).

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 2019 год в ООО «Сибирская электросеть» обратились потребители услуг по передаче электрической энергии по различным вопросам, касающимся деятельности общества. Суммарное количество обращений составило – 352.

Количество обращений по формам составило:

- очная – 137 обращения, в том числе заявки на технологическое присоединение – 55;
- заочная форма с использованием телефонной связи – 117;
- электронная форма с использованием сети Интернет, E-mail – 77;
- письменная форма с использованием почтовой связи – 21.





| 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  | 49 | 78 | 59%  | 25 | 25 | 0% | 5 | 12 | 140% | 11 | 8  | -27%  | 0  | 0  |    |
| 3.1. | по технологическому присоединению   | 27 | 57 | 104% |    |    |    |   | 2  | 100% | 1  | 0  | -100% |    |    |    |
| 3.2. | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии    |    |    |      |    |    |    |   |    |      |    |    |       |    |    |    |
| 3.3. | организация коммерческого учета электрической энергии                         | 4  | 4  | 0%   | 20 | 20 | 0% |   |    |      | 5  | 4  | -20%  |    |    |    |
| 3.4. | прочее (подготовка документов, подключение, отключение, вывод в ремонт и пр.) | 18 | 19 | 6%   | 5  | 5  | 0% | 5 | 10 | 100% | 5  | 4  | -20%  |    |    |    |

#### 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                  | 139   | 20- 35 мин                                      | 0  | 1 коммерческие организации: финансовый 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:<br>Номер телефона по вопросам энергоснабжения:<br>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           | 122             |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации  | единицы           | 117             |
| 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 2019 году распределились следующим образом:

- по вопросам сверка объемов электроэнергии и консультации по вопросам электроснабжения - 38%;
- по вопросам технического обслуживания – 20%;

- по прочим вопросам (составление технической документации, подготовка технических документов, подключение, отключение, вывод в ремонт, и пр.) – 11%;

- заявки на осуществление технологического присоединения – 16%;

- по вопросам организации коммерческого учета – 8 %;

- 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 социальными группами населения.

Учитывая, что услуга 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. Ввиду 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 поддержка 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



