

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
ООО «Сибирская электросеть» за 2020 год**

1. Общая информация о сетевой организации

ООО «Сибирская электросеть» является сетевой организацией, соответствующей критериям отнесения владельцев электросетевого хозяйства к территориальным сетевым организациям, основным видом деятельности которой является оказание услуг по передаче электрической энергии, и для которой приказом Департамента тарифного регулирования Томской области от ___ установлены индивидуальные тарифы на 2020 год.

1.1. ООО «Сибирская электросеть» оказывает услуги по передаче электрической энергии гарантирующему поставщику АО «Томскэнергосбыт» в отношении потребителей, с которыми 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 - 60

По категории надежности:

2 категория – 14,

3 категория - 247

Количество потребителей по сравнению с 2019 годом не увеличилось.

Разбивка потребителей по уровням напряжения невозможна, т.к. расчетный уровень напряжения устанавливается по каждой точке присоединения.

1.2. ООО «Сибирская электросеть» является смежной сетевой организацией по отношению к следующим компаниям: ПАО «ТРК», ОАО «РЖД», ООО «Горсети», ООО «Томские электрические сети».

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

Всего точек поставки 509, в том числе

- точки поставки в сеть смежных сетевых организаций – 42,

- точки поставки потребителям – 439, из которых не оснащены приборами учета - 0

Количество измерительных комплексов с возможностью дистанционного сбора данных - 26

Общее количество точек поставки по уровням напряжения:

ВН- 5

СН1- 15

СН2 - 245

НН - 244

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

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства, находящихся во владении и обслуживании ООО «Сибирская электросеть»:

№ п/п	уровень напряжения	Линии электропередач, км			кол-во ПС, ТП шт.	Суммарная мощность, мВА
		Всего	ВЛ	КЛ		
		По состоянию на 31.12.2019				
1	23 кВ	2,04	2,04		1	20,02
2	6-10 кВ	108,508	30,15	78,358	91	64,052
3	0,4 кВ	40,081	8,138	31,943		

4	ИТОГО	150,629	40,328	110,301	92	84,072
По состоянию на 31.12.2020						
1	23 кВ	2,04	2,04		1	20,02
2	6-10 кВ	113,213	35,515	77,698	97	84,797
3	0,4 кВ	55,937	23,994	31,943		
4	ИТОГО	171,19	61,549	109,641	98	104,817
изменение 2020 к 2019 году						
1	23 кВ	0	0	0	0	0
2	6-10 кВ	4,705	5,365	-0,66	6	20,745
3	0,4 кВ	15,856	15,856	0	0	0
4	ИТОГО	20,561	21,221	-0,66	6	20,745

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства

Объекты электросетевого хозяйства по типам оборудования	2019 год	2020 год
Воздушные линии электропередач 10(6) кВ	14,69%	17,58%
Воздушные линии электропередач 0,4 кВ	19,2%	19,6%
Кабельные линии электропередач 10 (6) кВ	6,3%	6,6%
Кабельные линии электропередач 04 кВ	18,2%	20,4%
Трансформаторные подстанции 10(6)/0,4 кВ	8,6%	8,5%
Оборудование	15,3%	16,4%
Здание РП	10,82%	11,34%

Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства указан только для оборудования, находящегося в собственности, для арендованного оборудования 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		
		2019 год	2020 год	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5

1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIDI})	1,63388	1,1737	-0,46
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})	0,14439	0,1415	0,98
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) ($\Pi_{SAIDI, \text{план}}$)	2,33098	2,3197	-0,01
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) ($\Pi_{SAIFI, \text{план}}$)	0,56439	0,5546	-0,01
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	0
5.1	В том числе количество случаев нарушения качества	0	0	0

	электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки			
--	---	--	--	--

Примечание. Изменение показателей по сравнению с 2019 годом объясняется изменением состава оборудования, а также выполнением ремонтных работ.

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.

Обеспечение возможности подачи заявки на осуществление технологического присоединения через единый портал электросетевых услуг (портал-тп.рф).

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии невостребованной 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.

Проведен внутренний семинар по изменениям законодательства в сфере технологического присоединения.

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

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

N	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			
		2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	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		40	100%		5	100%	1	1	0%	1	1	0%	0	0	100%	47
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки		40	100%		5	100%	1	1	0%	1	1	0%	0	0	100%	47

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:			100%	0	0	0			0	0			0	0			0
3.1	по вине сетевой организации																	
3.2	по вине сторонних лиц																	
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим	14	100%	14	100%	14	14	0%	14	14	0%	0	0					14

	сетям, дней																
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	40	100%	5	100%	1	1	0%	1	1	0%	0	0	100%	47		
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	34	100%	2	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	36		
7	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:	0	100%	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0		

7.1	по вине сетевой организации															
7.2	по вине заявителя															
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	25	100%	120	100%	0		100%	0	0	100%	0	0	100%	73	

	энергии															
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	5	4	-20%	15	20	33%				3	5	67%			
3.4	прочее (указать)	12	18	50%	7	5	-29%	3	5	67%	5	5	0%			

4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

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»	Нежилое помещение	г. Томск, пр. Кирова, 58, стр. 26	900-785, info@sibelestro70.ru	С 8-00 до 17-00 Обед с 12-00 до 13-00	Все	139	35 мин	0	отсутствуют

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	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.	2
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	15

4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, обращений, содержащих жалобу, обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в отчетном периоде, в соответствии с [пунктом 4.1](#) Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.

По вопросам сверки объемов электроэнергии и консультации по вопросам энергоснабжения

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

- консультации при подготовке заявок на технологическое присоединение

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

Отсутствуют

4.7. Темы и результаты опросов потребителей, проводимых сетевой организацией для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания, в рамках исполнения Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций.

Отсутствуют

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

- Выделение отдельного компьютера для предоставления возможности доступа в личный кабинет потребителя

4.9. Информация по письменным обращениям потребителей.

N	Идентификационный номер обращения	Дата обращения	Время обращения	Форма обращения					Обращения						Обращения по		
				Очное обращение	Заочное обращение посредством телефонной связи	Заочное обращение посредством сети Интернет	Письменное обращение посредством 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 услуг по передаче электрической энергии	Качество электрической энергии	С
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	С
				27	0	0	30	0	0	4	0	0	6	8	0	1	Д