Приложение N 7

к Единым стандартам

качества обслуживания сетевыми

организациями потребителей

услуг сетевых организаций

**Информация о качестве обслуживания потребителей ООО «Региональная энергетическая компания» услуг за 2017 год**

1. **Общая информация о сетевой организации**
   1. Количество потребителей услуг ООО «Региональная энергетическая компания», юридические и физические лица

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Уровень напряжения | Количество потребителей |
| Юридические лица | ВН | 4 |
|  | СН2 | 18 |
|  | НН | 15 |
| Физические лица | ВН | - |
|  | СН2 | 3 |
|  | НН | 42 |

* 1. Количество точек поставки

|  |  |
| --- | --- |
| Юридические лица | 108 |
| Физические лица | 64 |
| Управляющие компании | 198 |

* 1. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации за 2017 год

*Таблица 1.3.1 Длина воздушных линий (далее - ВЛ) и кабельных линий (далее - КЛ)*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **на 01.07.2017** | | | **на 31.12.2017** | | |
| **Количество (шт)** | **Протяженность по трассе (км)** | **Протяженность по цепям (км)** | **Количество (шт)** | **Протяженность по трассе (км)** | **Протяженность по цепям (км)** |
| **ИТОГО ВЛ** | **7** | **23,5** | **0** | **17** | **33,1365** | **33,1365** |
| ВЛ 0,4 кВ | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,054 | 0,054 |
| ВЛ 1-20 кВ | 7 | 23,5 | 0 | 15 | 32,1725 | 32,1725 |
| ВЛ 110 кВ | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,91 | 0,91 |
| **ИТОГО КЛ** | **59** | **25,4323** | **25,4323** | **108** | **64,3493** | **64,3493** |
| КЛ 0,4 кВ | 37 | 12,044 | 12,044 | 102 | 40,762 | 40,762 |
| КЛ 10 кВ | 22 | 13,3883 | 13,3883 | 6 | 23,5873 | 23,5873 |

*Таблица 1.3.2 Количество подстанций 6(10)-220 кВ*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **на 01.07.2017** | | **на 31.12.2017** | |
| **Количество (шт)** | **МВА** | **Количество (шт)** | **МВА** |
| **ИТОГО** | **33** | **54,29** | **44** | **77,31** |
| 2 КТПНУ | 1 | 5 | 1 | 5 |
| 2 БКТП | 6 | 11,76 | 9 | 17,76 |
| КТНП | 1 | 0,4 | 1 | 0,4 |
| КТПК | 0 | - | 1 | 0,4 |
| КТП | 12 | 3,07 | 11 | 3,23 |
| РП | 3 | 6,5 | 3 | 6,5 |
| РТП | 1 | 5,8 | 1 | 5,8 |
| ТП | 8 | 21,76 | 15 | 25,62 |
| УКРМ | 1 | - | 1 | - |
| ПС 110/10 кВ | 0 | - | 1 | 12,6 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

* 1. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства ООО «РЭНК» на 31.12.2017г

*Таблица 1.4. Износ воздушных линий (далее - ВЛ) и кабельных линий (далее - КЛ)*

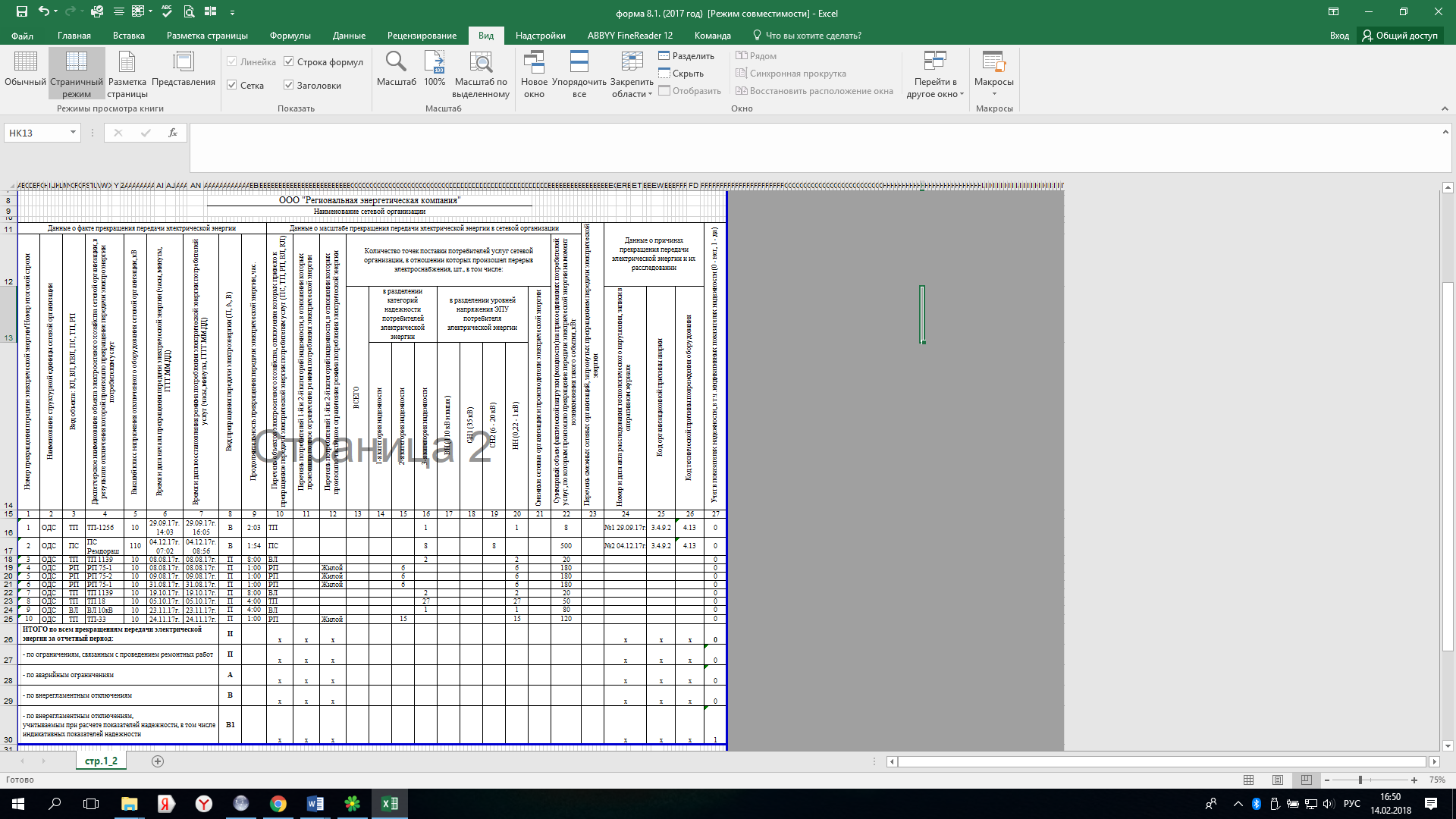
|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Данные на 31.12.2017** | | |
| **Количество (шт)** | **Протяженность (км)** | **Средний уровень износа (%)** |
| **ИТОГО ВЛ** | **17** | **33,1365** | **78,67** |
| ВЛ 0,4 кВ | 1 | 0,054 | 12,00 |
| ВЛ 1-20 кВ | 15 | 32,1725 | 42,67 |
| ВЛ 110 кВ | 1 | 0,91 | 24,00 |
| **ИТОГО КЛ** | **108** | **64,3493** | **81,51** |
| КЛ 0,4 кВ | 102 | 40,762 | 3,34 |
| КЛ 10 кВ | 6 | 23,5873 | 78,17 |

*Таблица 1.4.2. Износ подстанций 6(10)-220 кВ*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Данные на 31.12.2017** | |
| **Количество (шт)** | **Средний уровень износа (%)** |
| **ИТОГО** | **44** | **253,76** |
| 2 КТПНУ | 1 | 50,00 |
| 2 БКТП | 9 | 1,67 |
| КТНП | 1 | 6,00 |
| КТПК | 1 | 2,00 |
| КТП | 11 | 47,09 |
| РП | 3 | 17,33 |
| РТП | 1 | 50,00 |
| ТП | 15 | 5,67 |
| УКРМ | 1 | 50,00 |
| ПС 110/10 кВ | 1 | 24,00 |

**2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии**

2.1. – 2.2. Электросетевая компания ООО «РЭНК» осуществляет деятельность передачи электрической энергии с 01.07.2017г, в связи с этим на 31.12.2017г имеют данные по прекращению, отключению электрических сетей за период с 01.07.17г по 31.12.17г.



2.3. Мероприятия, выполненные в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии.

Ремонт оборудования подстанций в 2017 г. выполнен в полном объеме

*Табл. 2.3. Выполнение по основным видам оборудования*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Наименование запланированного мероприятия** | **Един.** | **Факт** | **План** | **%** |
| **Изм.** | **2017 года** | **2017 года** | **выполнения** |
| 1 | Выполнение ремонтов электротехнического оборудования подстанций | | | | |
| 1.1. | Силовые трансформаторы 10/04 кВ | шт. | 14 | 14 | 100% |
| 1.2. | МВ-6(10) кВ | шт. | 12 | 12 | 100% |
| 1.3. | Выключатели нагрузки | шт. | 9 | 9 | 100% |

**3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению**

3.1. Информация о наличии невостребованной мощности для осуществления технологического присоединения на 31.12.2017г.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Уровень напряжения** | **ВН** | **СН-1** | **СН-2** | **НН** |
| **Объем мощности (кВт)** | - | - | 234 879,50 | - |

* 1. Мероприятия, выполненные ООО «РЭНК» в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению:
     1. Автоматизирован процесс подачи заявки на технологическое присоединение к электрическим сетям;
     2. Обеспечено автоинформирование с помощью телефонной и электронной связи:
* о порядке действий и документах, необходимых для расторжения/исполнения договора;
* о направлении соглашения о расторжении договора (при условии исполнения обязательств со стороны ООО «РЭНК»);
* разъяснения потребителям о их дальнейших действиях.
  1. Сетевая компания ООО «РЭНК» осуществляет передачу электроэнергии с 01.07.2017г. Вид деятельности технологическое присоединение с 01.08.2017г.

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

Сетевая компания ООО «РЭНК» осуществляет вид деятельности – Технологическое присоединение с 01.08.2017г, связи с этим есть данные по 2017 году.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N | Показатель | Категория присоединения потребителей услуг по передаче электрической энергии в разбивке по мощности, за 2017 год | | | | | | | | | | | | | | | 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 | | |
| N-1 | N (2017) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (2017) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (2017) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (2017) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (2017) | 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 |  |  | 0 |  |  | 3 |  |  | 1 |  |  |  |  |  |
| 2 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки |  | 5 |  |  | 0 |  |  | 3 |  |  | 1 |  |  |  |  |  |
| 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 |  |  | 0 |  |  | 0 |  |  | 0 |  |  |  |  |  |
| 3.1 | по вине сетевой организации |  | 0 |  |  | 0 |  |  | 0 |  |  | 0 |  |  |  |  |  |
| 3.2 | по вине сторонних лиц |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 | Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней |  | 7 |  |  | 0 |  |  | 7 |  |  | 0 |  |  |  |  |  |
| 5 | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки |  | 5 |  |  | 0 |  |  | 2 |  |  | 0 |  |  |  |  |  |
| 6 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки |  | 4 |  |  | 0 |  |  | 0 |  |  | 0 |  |  |  |  |  |
| 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 |  |  | 0 |  |  | 0 |  |  | 0 |  |  |  |  |  |
| 7.1 | по вине сетевой организации |  | 0 |  |  | 0 |  |  | 0 |  |  | 0 |  |  |  |  |  |
| 7.2 | по вине заявителя |  | 0 |  |  | 0 |  |  | 0 |  |  | 0 |  |  |  |  |  |
| 8 | Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней |  | 42 |  |  | 0 |  |  | 0 |  |  | 0 |  |  |  |  |  |

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации.

На сайте сетевой компании ООО «РЭНК» <http://www.renk72.ru/> размещена информация по расчету стоимости технологического присоединения к электрическим сетям компании.

**4. Качество обслуживания**

4.1. Количество обращений, поступивших в ООО «РЭНК», 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, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.

Сетевая компания ООО «РЭНК» осуществляет вид деятельности – Технологическое присоединение с 01.08.2017г, связи с этим есть данные по 2017 году.

*Таблица 4.1.*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | | | |
|  |  | N-1 | N (2017) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (2017) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (2017) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (2017) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (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: |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.2 | осуществление технологического присоединения |  | 9 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.3 | коммерческий учет электрической энергии |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.4 | качество обслуживания |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.5 | техническое обслуживание электросетевых объектов |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.6 | прочее (указать) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | Жалобы |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 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 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 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 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.1 | по технологическому присоединению |  | 9 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.2 | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.3 | организация коммерческого учета электрической энергии |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.4 | прочее (указать) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

4.2 Информация о деятельности ООО «Региональная энергетическая компания»

*Таблица 4.2.*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N** | **Офис обслуживания потребителей** | **Тип офиса** | **Адрес местонахождения** | **Номер телефона, адрес электронной почты** | **Режим работы** | **Предоставляемые услуги** | **Количество потребителей, обратившихся очно в 2017 году** | **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 «Региональная энергетическая компания» | Обслуживание клиентов | г. Тюмень, ул. Харьковская, 75 корп.1 | Тел.(3452) 50-08-54, e-mail: renk72@mail.ru | 08:00-17:00 | Услуги по технологическому присоединению и передаче электроэнергии |  |  |  | 0 |

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 | (3452) 50-08-54 |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | единицы |  |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | единицы |  |
| 2.2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню | единицы |  |
| 3 | Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. |  |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. |  |

4.4. За 2017 год обращений по заявкам на технологическое присоединение поступало: 9,

Обращений, содержащих жалобу – 0.

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

Помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций, Общество оказывает услуги по капитальному и текущему ремонту электросетевого хозяйства, техническому обслуживанию ведомственных трансформаторных подстанций и т.д.

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

Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения:

- перед офисом организации организовано специальное выделенное парковочное место для людей с ограниченными возможностями;

- пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территории других государств, матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан обслуживаются вне очереди и без предварительной записи.

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.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вопрос | Хорошо, в % | Удовл., в % | Плохо, в % |
| 1) Как Вы оцениваете качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию | 98 | 2 |  |
| 2) Как Вы оцениваете качество услуг по технологическому присоединению | 100 |  |  |
| 3) Как Вы оцениваете оперативность принятия мер по обращениям | 100 |  |  |
| 4) Как Вы оцениваете доступность информации | 95 | 5 |  |

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

Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей:

* анализ потребностей и ожиданий клиентов посредством обработки обращений потребителей;
* реагирование на жалобы и обращения, обеспечение «обратной связи»;
* оценка степени удовлетворенности качеством услуг и обслуживания;
* осуществление мониторинга и контроля над обслуживанием потребителей, в том числе за исполнением решений, принятых по жалобам и обращениям клиентов;
* обеспечение информированности;
* сокращение сроков обработки и выполнения необходимых мероприятий по обращениям заявителей;
* организация стендов с образцами заполненных заявок на выполнение услуг в пункте обслуживания потребителей.

4.9. Информация по обращениям потребителей.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N | Идентификационный номер обращения | Дата обращения | Время обращения | Форма обращения | | | | | Обращения | | | | | | Обращения потребителей, содержащие жалобу | | | | | | | Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг | | | | Факт получения потребителем ответа | | | Мероприятия по результатам обращения | |
| 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 | 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 | Планируемые 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. | 35 | 22.06.17 |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  | + |  |  | + |  |
| 2. | 40 | 27.06.17 |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  | + |  |  | + |  |
| 3. | 52 | 04.07.17 |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4. | 99 | 18.08.17 |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  | + |  |  | + |  |
| 5. | 100 | 18.08.17 |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  | + |  |  | + |  |
| 6. | 131 | 13.09.17 |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  | + |  |  | + |  |
| 7. | 177 | 19.10.17 |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  | + |  |  | + |  |
| 8. | 191 | 25.10.17 |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  | + |  |  | + |  |
| 9. | 256 | 25.12.17 |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  | + |  |  | + |  |