Информация о качестве обслуживания потребителей <u>ООО "ТСП-Сиб"</u> за <u>2020 год</u>

1. Общая информация о сетевой организации

1.1 Количество потребителей услуг:

Потребители		2019 год			2020 год		Динамика,
потреонтели	Всего	CH-2	НН	Всего	CH-2	НН	%
Юридические лица	12	6	6	21	1	20	+75,0
Индивидуальные предприниматели	3	0	3	4	0	4	+33,3
Физические лица	8	1	7	19	0	19	+137,5

Категория надежности потребителей, обеспечиваемая сетевой организацией - ІІ, ІІІ (І категория за счет ДГУ в сетях потребителей)

1.2 Количество точек поставки всего и точек поставки, оборудованных приборами учета (ПУ) электрической энергии, шт:

		20219 год, кол-во 2020 год, кол-во										П	
Потребители	Всего	В т.ч. с ПУ	СН-2	В т.ч. с ПУ	НН	В т.ч. с ПУ	Всего	В т.ч. с ПУ	СН-2	В т.ч. с ПУ	нн	В т.ч. с ПУ	Динамика, %
Юридические лица	197	197	7	7	190	190	297	297	2	2	295	295	+50,76
Индивидуальные предприниматели	7	7	0	0	7	7	7	7	0	0	7	7	0
Физические лица	9	9	2	2	7	7	24	24	0	0	24	24	+166,67
Всего потребителей	213	213	9	9	204	204	328	328	2	2	326	326	+53,99

1.3 Информация об объектах электросетевого хозяйства:

Наименование объекта	2019г.	кол-во	2020г.	кол-во	Динамика, %
	всего	52,533	всего	62,962	+19,85
Кабельные линии, км	10 кВ	24,615	10 кВ	28,683	+16,52
	0,4 кВ	27,918	0,4 кВ	34,279	+22,78
РП/ТП/КТПН, 10/0,4 кВ	ШТ	20	ШТ	23	+15
Мощность силовых трансформаторов	кВА	37880	кВА	44380	+17,16

1.4 Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства (в %):

Наименование объекта	2019г.	2020г.	Динамика
Кабельные линии 10 кВ	9,44	10,07	+6,67%
Кабельные линии 0,4 кВ	9,34	9,97	+6,67%
Силовое оборудование 10/0,4 кВ	12,94	13,8	+6,66%

2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

2.1 Показатели качества услуг по передаче электрической энергии:

№ п/п	Показатель		Значение пока	азателя
JNº 11/11	Показатель	2019г.	2020г.	Динамика
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (ПSAIDI)			
1.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
1.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
1.3	СН2 (1-20 кВ)	0	0	0
1.4	HH (до 1 кB)	0	0	0
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (ПSAIFI)			
2.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
2.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
2.3	СН2 (1-20 кВ)	0	0	0
2.4	НН (до 1 кВ)	0	0	0
3	Показатель средней продолжительнсти прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) (ПSAIDI, план)			
3.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
3.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
3.3	СН2 (1-20 кВ)	0	0	0
3.4	HH (до 1 кB)	0	0	0

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)			
	(ПSAIFI, план)			
4.1	ВН (110 кВ и выше)	1	ı	-
4.2	СН1 (35-60 кВ)	1	ı	-
4.3	СН2 (1-20 кВ)	0	0	0
4.5	HH (до 1 кB)	0	0	0
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, шт	0	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, шт	0	0	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.

Структурных единиц ООО "ТСП-Сиб" не имеет

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

- 3.1. Невостребованной мощности ООО "ТСП-Сиб" не имеет.
- 3.2. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в отчетном периоде:
- 3.3. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям сетевой организации:

				Ка	тегория п	рисоедин	ения потребит	гелей услу	уг по пере	даче электрич	еской энер	огии		
№ п/п	Показатель	до 15	кВт вкли	очительно		е 15 кВт и включите	до 150 кВт ельно	свы	ше 150 кЕ 670 кl	Вт и менее Вт	н	е менее 6	70 кВт	D
11/11		2019г.	2020г.	динамика изменения, %	2019г.	2020г.	динамика изменения, %	2019г.	2020г.	динамика изменения, %	2019г.		динамика изменения, %	Всего
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	13	14	15	16
1	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, шт	5	1	-80	6	4	-33	7	4	-43	0	4	100	13
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, шт	5	1	-80	6	4	-33	7	4	-43	0	4	100	13
3	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	-	0	0	-	0	0	-	0
	по вине сетевой организации	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0
3.2	по вине сторонних лиц	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	15	15	-	15	15	-	20	20	-	-	20	-	-
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, шт	5	1	-80	6	3	-50	5	6	20	0	4	100	14

6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, шт	0	4	100	5	3	-40	0	7	100	0	3	100	17
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	-	0	0	-	0	0	-	0
7.1.	по вине сетевой организации	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0
	по вине заявителя	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, мес.	4	4	0	4	4	0	12	12	0	0	12	0	32

3.4. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации:

Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям определяется в соответствии с Приказом Департамента по тарифам НСО, размещенным на официальном сайте сетевой организации.

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:

	dereganiemus ir (ibini) deregepus		Формы обслуживания													
№ п/п	Категории обращений потребителей	Очная форма		орма	Заочная форма с использованием телефонной связи			Электронная форма с использованием сети Интернет					форма с очтовой связи	Прочее		
		2019	2020	динамика изменения, %	2019	2020	динамика изменения, %	2019	2020	динамика изменения, %	2019	2020	динамика изменения, %	2019	2020	динамика изменения, %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	Всего обращений потребителей, в том числе:	39	49	25,6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

1,2	осуществление технологического присоединения	18	13	-27,77	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1,3	коммерческий учет электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1,4	качество обслуживания	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1,5	техническое обслуживание электросетевых объектов	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.6.	прочее (оформление Актов по заключенным договорам ТП и переоформление актов об осуществлении технологического присоединения)	21	36	71,43	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Жалобы	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2,1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.1.2	качество электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.2.	осуществление технологического присоединения	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.3.	коммерческий учет электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.4.	качество обслуживания	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.5.	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.6.	прочее (указать)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.	Заявка на оказание услуг	0	0	0	12	27	125	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.1.	по технологическому присоединению	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.2.	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.3.	организация коммерческого учета электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.4.	прочее (Опломбировка и допуск узла учета в эксплуатацию)	0	0	0	12	27	125	0	0	0	0	0	0	0	0	0

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей:

№ п/п 1	Офис бслуживания потребителей 2	Тип офиса	Адрес местонахождения 4	Номер телефона, адрес электронной почты	Режим работы 6	Предоставляемые услуги 7	Кол-во потребителе й, обративших ся очно в 2020г.	Среднее время обслуживания потребителя, мин	Среднее время ожидания потребителя в очереди, мин	Кол-во сторонних организаций на территории офиса
1	000 "ТСП-Сиб"	Двухэтажное здание	Заельцовский район, ул. Владимировская, д.24/4	311-08-40 office.tsp- sib@energo54.com	Понедельник- пятница с 9-00 до 17-30 обеденный перерыв с 12-30 до 13-00	Технологическое присоединение к электрическим сетям энергопринимающих устройств, передача электрической энергии. преоформление (восстановление) документов по технологическому присоединению, опломбировка и допуск узла учета элекроэнергии в эксплуатацию (для юр.лиц, индивидуальных предпринимателей, физ. лиц в нежилых помещениях)	76	15	без ожидания	отсутствуют

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи:

№ п/п	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	311-08-40 Отсуствуют
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.	-