11 "л" ПП РФ № 24 от 21.01.2004

**Информация о качестве обслуживания потребителей**

**услуг ООО «Сибирская сетевая компания» за 2016-2017 год**

1. Общая информация о сетевой организации
   1. Количество потребителей услуг сетевой организации (далее - потребители) с разбивкой по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и типу потребителей (физические или юридические лица), а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному:

Табл.1.1

| 2016 г. | | | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Сетевая организация | Классификация потребителей | Количество потребителей услуг в разрезе уровней напряжения, шт. | | | | | | | Количество потребителей услуг в разрезе категорий надежности, шт. | | | | | |
| до 1 кВ | 1-20 кВ | 35-  60 кВ | | 110 кВ и выше | | Итого | 1 категория | 2 категория | | 3  категория | | Итого |
| ООО «ССК» | Физические лица | 6 | 15 | 0 | | 0 | | 21 | 0 | 0 | | 21 | | 21 |
| Юридические лица | 10 | 76 | 2 | | 0 | | 88 | 0 | 9 | | 79 | | 88 |
| 2017 г. | | | | | | | | | | | | | | |
| Сетевая организация | Классификация потребителей | Количество потребителей услуг в разрезе уровней напряжения, шт. | | | | | | | Количество потребителей услуг в разрезе категорий надежности, шт. | | | | | |
| до 1 кВ | 1-20 кВ | 35-  60 кВ | | 110 кВ и выше | | Итого | 1 категория | 2 категория | | 3  категория | | Итого |
| ООО «ССК» | Физические лица | 6 | 17 | 0 | | 0 | | 23 | 0 | 0 | | 23 | | 23 |
| Юридические лица | 43 | 77 | 2 | | 0 | | 122 | 0 | 4 | | 118 | | 122 |
| ДИНАМИКА | | | | | | | | | | | | | | |
| Сетевая организация | Классификация потребителей | Прирост количества потребителей за 2017 г. по отношению к 2016 г. в разрезе уровней напряжения, шт. | | | | | | | Прирост количества потребителей за 2017 г. по отношению к 2016 г. в разрезе категорий надежности, шт. | | | | | |
| до 1 кВ | 1-20 кВ | | 35- 60 кВ | | 110 кВ и выше | | 1 категория | | 2 категория | | 3 категория | |
| ООО «ССК» | Физические лица | 0 | 2 | | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | | 2 | |
| Юридические лица | 33 | 1 | | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | | 39 | |

* 1. Количество точек поставки всего и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии, с разбивкой: физические лица, юридические лица, вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирные дома, бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства, приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному:

Табл. 1.2

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 2016 г. | | | | |
| Потребители | Наименование показателя | ООО «ССК» | | |
| Состояние систем учета | | |
| Всего точек поставки | в т. ч. точки поставки оборудованные приборами учета | в т. ч. системы учета электроэнергии с удаленным сбором данных |
| Юридические лица | Точек учета, шт. | 77 | 72 | 5 |
| Ввода в многоквартирные дома | Точек учета, шт. | 62 | 62 | 0 |
| Потребители-граждане | Точек учета, шт. | 44 | 21 | 0 |
| Бесхозные сети | Точек учета, шт. | 0 | 0 | 0 |
| Всего | Точек учета, шт. | 183 | 155 | 5 |
| 2017 г. | | | | |
| Потребители | Наименование показателя | ООО «ССК» | | |
| Состояние систем учета | | |
| Всего точек поставки | в т. ч. точки поставки оборудованные приборами учета | в т. ч. системы учета электроэнергии с удаленным сбором данных |
| Юридические лица | Точек учета, шт. | 157 | 154 | 28 |
| Ввода в многоквартирные дома | Точек учета, шт. | 83 | 83 | 0 |
| Потребители-граждане | Точек учета, шт. | 23 | 2 | 0 |
| Бесхозные сети | Точек учета, шт. | 0 | 0 | 0 |
| Всего | Точек учета, шт. | 263 | 239 | 28 |
| ДИНАМИКА | | | | |
| Потребители | Наименование показателя | ООО «ССК» | | |
| Состояние систем учета | | |
| Всего точек поставки | в т. ч. точки поставки оборудованные приборами учета | в т. ч. системы учета электроэнергии с удаленным сбором данных |
| Юридические лица | Точек учета, шт. | 80 | 82 | 23 |
| Ввода в многоквартирные дома | Точек учета, шт. | 21 | 21 | 0 |
| Потребители-граждане | Точек учета, шт. | -21 | -19 | 0 |
| Бесхозные сети | Точек учета, шт. | 0 | 0 | 0 |
| Всего | Точек учета, шт. | 80 | 84 | 23 |

* 1. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации: длина воздушных линий (далее - ВЛ) и кабельных линий (далее - КЛ) с разбивкой по уровням напряжения, количество подстанций 110 кВ, 35 кВ, 6(10) кВ в динамике относительно года, предшествующего отчетному:

Табл. 1.3

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование программы | Единица измерения | ООО «ССК» | |
| 2016 г. | 2017 г. |
| 1 | Протяженность ВЛ |  |  |  |
| 1.1 | ВЛ-35кВ | км | 21,900 | 21,900 |
| 1.2 | ВЛ-6кВ | км | 5,800 | 5,800 |
| 2 | Протяженность КЛ |  |  |  |
| 2.2 | КЛ-10(6)кВ | км | 9,426 | 10,33 |
| 2.3 | КЛ-0,4кВ | км | 2,024 | 16,19 |
| 3 | Количество подстанций |  |  |  |
| 3.1 | ПС-35/10 кВ | шт. | 1 | 1 |
| 3.2 | ТП-6/0,4кВ | шт. | 9 | 19 |

* 1. 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:

Табл. 1.4

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Группа оборудования | ООО "ССК" | | |
| Физический износ, % | | |
| - | 2016 г. | Изм. |
| Трансформаторное оборудование | - | 22,0 | 22 |
| Коммутационные аппараты | - | 22,0 | 22 |
| Общий износ по оборудованию | - | 22,0 | 22 |
| ВЛ 35-220 кВ | - | 72,0 | 72 |
| ВЛ 0,4-20 кВ | - | 99,0 | 99 |
| КЛ 0,4-20 кВ | - | 21,0 | 6 |
| Общий износ по линиям | - | 64,0 | 59 |

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.

Табл. 2.1

| № п/п | Показатель | Значение показателя, годы | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 2016 г. | 2017 г. | Динамика изменения  показателя |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (П SAIDI) | 7,59 | 2,44 | -5,15 |
| 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 (П SAIFI) | - | - | - |
| 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) (П SAIDI, план) | - | 6 | - |
| 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) (П SAIFI, план) | - | - | - |
| 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 | - |
| 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 | - |

2.2. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в отчетном периоде.

Табл. 2.2

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Структурная единица сетевой организации | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, | | | | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, | | | | 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), | | | | 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), | | | | Показатель качества оказания услуг по передаче электрической энергии (отношение общего числа зарегистрированных случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации к максимальному количеству потребителей, обслуживаемых такой структурной единицей сетевой организации в отчетном периоде) | Планируемые мероприятия, направленные на повышение качества оказания услуг по передаче электроэнергии, с указанием сроков |
| ВН | СН1 | СН2 | НН | ВН | СН1 | СН2 | НН | ВН | СН1 | СН2 | НН | ВН | СН1 | СН2 | НН |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 1 | ООО «ССК» | 2,44 | | | | - | | | | - | | | | - | | | | 1 | понизили напряжение |

2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения надёжности и качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде.

Повышение надежности и повышение качества оказания услуг по передаче электрической энергии является снижение продолжительности и частоты плановых отключений, а также вероятности и продолжительности аварийных прекращений подачи электрической энергии потребителям.

С целью повышения надежности в ООО «ССК» выполняется:

* анализ послеаварийных режимов и изучение наиболее характерных причин повреждений с целью разработки мер по предотвращению подобных аварийных ситуаций;
* совершенствование системы организации ремонтов, направленное на сокращение количества плановых отключений при выводе из работы оборудования;
* повышение надежности участков сети посредством замены наиболее ответственных элементов на новую элементную базу, позволяющую уменьшить риски повреждений;
* совершенствование требований по надежности к электрооборудованию линий электропередачи и подстанций, включая устройства РЗА, на этапах проектирования, закупок, строительства, монтажа и эксплуатации, строительство ВЛ 6-10 кВ ;создание оптимального аварийного запаса опор, проводов и других материалов (конструкций) для проведения ремонтов;
* отработка навыков четкой и слаженной работы персонала аварийных бригад при ликвидации последствий массовых стихийных явлений;
* постоянный мониторинг уровня аварийности;
* установить отключающие аппараты на отпайках потребителей с не удовлетворительным содержанием сетей.

Для повышения надёжности оказания услуг по передаче электрической энергии выполнены следующие мероприятия:

* Произведен ремонт поврежденных участков проводов;
* Проведена проверка обеспечения надежной эксплуатации силовых трансформаторов ПС 35 кВ;
* Приняты меры по устранению дефектов ПС 35кВ;
* Целью снижения отключений, происходящих по причинам воздействия сторонних лиц и организаций обеспечено ведение претензионной работы по аварийным отключениям, причиной которых явились нарушения в сетях потребителей, приведшим к повреждению электросетевого оборудования;
* Установлены отключающие аппараты на отпайках потребителей не реагирующих на претензии связанных с частыми отключениями по вине их неудовлетворительного содержания своих сетей.

2.4. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся качества оказания услуг по передаче электрической энергии.

1. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению
   1. Информация о наличии невостребованной мощности (мощности, определяемой как разность между трансформаторной мощностью центров питания и суммарной мощностью энергопринимающих устройств, непосредственно (или опосредованно) присоединенных к таким центрам питания, и энергопринимающих устройств, в отношении которых имеются заявки на технологическое присоединение) для осуществления технологического присоединения в отчетном периоде, а также о прогнозах ее увеличения приведена в табл. 3.1.1 (Информации о наличии невостребованной мощности (до 35 кВ)) и табл. 3.1.2 (Информация о наличии невостребованной мощности (свыше 35 кВ)).

Табл. 3.1.1

| по состоянию на 31.12.2017 | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование подстанции, распределительного пункта | Балансовая принадлежность | Месторасположение | | | Технические характеристики | | | |
| Регион | Населенный пункт | Муниципальное образование | Классы напряжения, кВ | Пропускная способность с учетом критерия (n-1), МВА | Текущий резерв/ дефицит мощности, МВт | Текущий резерв/дефицит мощности для технологического присоединения, МВт |
| 1 | ТП 21 | ООО «ССК» | Красноярский край | г. Красноярск | Октябрьский район | 6/0,4 | 0,4000 | 0,3500 | 0,0050 |
| 2 | ТП 240 | ООО «ССК» | Красноярский край | г. Красноярск | Октябрьский район | 6/0,4 | 1,0000 | 0,6000 | 0,4000 |
| 3 | ТП 2048 | ООО «ССК» | Красноярский край | г. Красноярск | Свердловский район | 6/0,4 | 1,0000 | 0,0000 | 0,0000 |
| 4 | ТП 2049 | ООО «ССК» | Красноярский край | г. Красноярск | Свердловский район | 6/0,4 | 1,0000 | 0,0000 | 0,0000 |
| 5 | ТП 2050 | ООО «ССК» | Красноярский край | г. Красноярск | Свердловский район | 6/0,4 | 1,0000 | 0,0000 | 0,0000 |
| 6 | ТП 2051 | ООО «ССК» | Красноярский край | г. Красноярск | Свердловский район | 6/0,4 | 1,0000 | 0,0000 | 0,0000 |
| 7 | ТП 2053 | ООО «ССК» | Красноярский край | г. Красноярск | Свердловский район | 6/0,4 | 1,0000 | 0,0000 | 0,0000 |
| 8 | ТП 2054 | ООО «ССК» | Красноярский край | г. Красноярск | Свердловский район | 6/0,4 | 1,0000 | 0,0000 | 0,0000 |
| 9 | ТП 2055 | ООО «ССК» | Красноярский край | г. Красноярск | Свердловский район | 6/0,4 | 1,0000 | 0,0000 | 0,0000 |
| 10 | ТП 2056 | ООО «ССК» | Красноярский край | г. Красноярск | Свердловский район | 6/0,4 | 1,0000 | 0,0000 | 0,0000 |
| 11 | ТП 2057 | ООО «ССК» | Красноярский край | г. Красноярск | Свердловский район | 6/0,4 | 1,0000 | 0,0000 | 0,0000 |
| 12 | ТП 2058 | ООО «ССК» | Красноярский край | г. Красноярск | Свердловский район | 6/0,4 | 1,0000 | 0,0000 | 0,0000 |
| 13 | ТП 2059 | ООО «ССК» | Красноярский край | г. Красноярск | Свердловский район | 6/0,4 | 1,0000 | 0,0000 | 0,0000 |
| 14 | ТП 2060 | ООО «ССК» | Красноярский край | г. Красноярск | Свердловский район | 6/0,4 | 1,0000 | 0,0000 | 0,0000 |
| 15 | ТП 13 | ООО «ССК» | Красноярский край | г. Красноярск | Свердловский район | 6/0,4 | 0,4000 | 0,0000 | 0,0000 |
| 16 | ТП 3048 | ООО «ССК» | Красноярский край | г. Красноярск | Свердловский район | 6/0,4 | 1,0000 | 0,0000 | 0,0000 |
| 17 | ТП 3049 | ООО «ССК» | Красноярский край | г. Красноярск | Свердловский район | 6/0,4 | 1,0000 | 0,0000 | 0,0000 |
| 18 | ТП 3050 | ООО «ССК» | Красноярский край | г. Красноярск | Свердловский район | 6/0,4 | 1,0000 | 0,0000 | 0,0000 |

Табл. 3.1.2

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| по состоянию на 31.12.2017 | | | | | | | | |
| № п/п | Наименование центра питания | Балансовая принадлежность | Месторасположение | | Технические характеристики | | | |
| Регион | Муниципальное образование | Классы напряжения, кВ | Установленная мощность, МВА | Текущий резерв/ дефицит мощности, МВт | Текущий резерв/дефицит мощности для технологического присоединения, МВт |
| 1 | ПС 106 "Верхняя Бирюса" | ООО "ССК" | Красноярский край | г. Дивногорск | 35/10 | 5,0000 | 2,1000 | 2,1000 |

3.2. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в отчетном периоде.

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

3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям сетевой организации изложены в Приложении №1.

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации.

Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям ООО «ССК» определяется в соответствии с решением Региональной энергетической комиссии Красноярского края от 26.12.2016г. №677-п.

.

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, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному – информация изложена в Приложении №2.

4.2 Информация о деятельности офиса обслуживания потребителей

Табл. 4.2.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | 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 "ССК" | Пункт по работе с потребителями | Красноярский край, г. Красноярск, ул. Судостроительная, д. 26а, пом. 145 | 8 (391) 217-80-31 sibsk24@yandex.ru | Приём заявок и выдача готовых документов: Понедельник, вторник, среда, четверг, пятница 8.00 – 12.00, 13.00 – 17.00 | 1. Очное/заочное обслуживание потребителей. 2. Регистрация поступивших заявок на технологическое присоединение. 3. Выдача и регистрация договорных АТУ, АТП. 4. Выдача договоров ТП и доп. соглашений. | 13 | - | - | - |

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи

Табл. 4.3.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Единица измерения |  |
| 1 | Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: |  |  |
|  | Номера телефонов по вопросам энергоснабжения: | номер телефона | 8 (391) 217-80-31 |
|  | Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов: | номер телефона | - |
| 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. 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.

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

В ООО «ССК» оказываются следующие дополнительные услуги:

переоформление (восстановление) документов о технологическом присоединении.

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территориях других государств в соответствии с Федеральным законом от 12 января 1995 г. N 5-ФЗ "О ветеранах", матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан в соответствии с Законом Российской Федерации от 15.05.1991 N 1244-1 "О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС".

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.

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

Повышения качества обслуживания с клиентами в 2016 году мероприятия не проводились.

4.9. Информация по обращениям потребителей указана в Приложении №3.