

Информация о качестве обслуживания потребителей

1. Общая информация о сетевой организации.

1.1. 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*.

		Предыдущий год на 01.01.2019	Предыдущий год на 01.01.2020	Динамика изменения показателя, %
Количество потребителей услуг сетевой организации, всего (шт.)		494	550	11,33
По типу потребителей	Юридические лица	291	311	6,87
	Физические лица	203	239	17,73
Количество точек поставки у потребителей услуг сетевой организации, всего (шт.)		703	774	10,09
В том числе:				
По уровням напряжения	ВН (110кВ и выше)	-	-	-
	СН1 (35кВ)	-	-	-
	СН2 (1-20кВ)	500	535	7
	НН (0,4кВ и ниже)	203	239	17,73
В том числе:				
По категории потребителей	I категория	-	-	-
	II категория	10	10	0
	III категория	693	764	10,24
В том числе:				
По типу потребителей	Юридические лица	500	535	7
	Физические лица	203	239	17,73

* указывается по наибольшему напряжению;

1.2. 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.

№	Показатель	Значение показателя, годы		Динамика изменения показателя, %
		на 01.01.2019	На 01.01.2020	
1	2	3	3	4
1.	Количество точек поставки, всего (шт.)	703	774	10,09
1	Юридические лица	493	528	20,27
2	Физические лица	203	239	7,09

3	Вводные устройства (ВРУ или ГРЩ) многоквартирных домов	7	7	0
4	Бесхозные объекты	-	-	
1.1.	Количество точек поставки, оборудованных приборами учета, всего (шт.)	703	774	10,09
1	Юридические лица	493	528	20,27
2	Физические лица	203	239	7,09
3	Вводные устройства (ВРУ или ГРЩ) многоквартирных домов	7	7	0
4	Бесхозные объекты	-	-	-
1.1.1.	Количество точек поставки, оборудованных приборами учета с возможностью дистанционного сбора данных, всего (шт.)	20	50	150
1	Юридические лица	17	40	135,29
2	Физические лица	3	10	233,33
3	Вводные устройства (ВРУ или ГРЩ) многоквартирных домов	-	-	-
4	Бесхозные объекты	-	-	-

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

Воздушные линии 0,4-110кВ

Уровень напряжения	Протяженность по трассе, км		Динамика изменения показателя, %
	за 2018 год (по состоянию на 01.01.2019)	за 2019 год (по состоянию на 01.01.2020)	
ВЛ-0,4 кВ	0	9,158	100
ВЛ-6(10) кВ	134,693	132,28	-1,7
ВЛ-110 кВ	0,043	0,043	0
Итого ВЛ 0,4-110 кВ	134,736	141,481	5

Кабельные линии 6(10)кВ

Уровень напряжения	Протяженность, км		Динамика изменения показателя, %
	за 2018 год (по состоянию на 01.01.2019)	за 2019 год (по состоянию на 01.01.2020)	
КЛ-6(10) кВ	13,579	14,927	9,9
Итого КЛ 6(10) кВ	13,579	14,927	9,9

Подстанции 110кВ

Уровень напряжения	Количество подстанций, шт.		Динамика изменения показателя, %
	за 2018 год (по состоянию на 01.01.2019)	за 2019 год (по состоянию на 01.01.2020)	
ПС 110кВ	1	1	0,0
Итого ПС 110 кВ	1	1	0,0

Трансформаторные подстанции и распределительные пункты 0,4-6/10кВ

Наименование ТП	Количество ТП, шт.		Динамика изменения показателя, %
	за 2018 год (по состоянию на 01.01.2019)	за 2019 год (по состоянию на 01.01.2020)	
КТП	229	265	15,7
ТП	4	4	0,0
Итого	233	269	15,4

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 СК	Физический износ за 2018г., % (данные на 01.01.2019)	Физический износ за 2019г., % (данные на 01.01.2020)	Динамика изменения показателя, %
ПС 110	65,3	65,9	0,92
ПС 6-10	70,8	70,9	0,14
ВЛ 110	65,1	65,9	1,23
ВЛ 6-10	63,2	63,3	0,16
ВЛ 0,4	54,3	52,1	-4,05
КЛ 6-10	61,2	61,6	0,65
Итого	61,5	61,4	-0,04

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 год	2019 год	Динамика изменения показателя %
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Psaidi), час, всего	6,035	4,590	-23,94
1.1.	в том числе по ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
1.2	в том числе по СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
1.3.	в том числе по СН2 (1 - 20 кВ)	6,035	4,590	-23.94
1.4.	в том числе по НН (до 1 кВ)	-	--	
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Psaifi), шт., всего	1.843	0.763	-58.6

2.1.	в том числе по ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
2.2	в том числе по СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
2.3.	в том числе по СН2 (1 - 20 кВ)	1.843	0.763	-58.6
2.4.	в том числе по 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) (Псаиді план), час, всего	19.983	11.544	-42,23
3.1.	в том числе ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
3.2	в том числе по СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
3.3.	в том числе СН2 (1 - 20 кВ)	19.983	11.544	-42.23
3.4.	в том числе 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) (Псаіфі план), шт., всего	4.346	4.362	0.36
4.1.	в том числе ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
4.2	в том числе по СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
4.3.	в том числе СН2 (1 - 20 кВ)	4.346	4.362	0.36
4.4.	в том числе НН (до 1 кВ)	-	-	-

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

№	Структурная единица сетевой организации (филиала) (СК)	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (P _{saif}), час, всего			Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (P _{saifi}), шт., всего			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) (P _{saidi} план), час, всего			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) (P _{saifi} план), шт., всего			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
		ВН	СН2	НН	ВН	СН2	НН	ВН	СН2	НН	ВН	СН2	НН	
1	2	3	5	6	7	9	10	11	13	14	15	17	18	19
1	ПЭС-НК	-	4,59	-	--	0.76	-	-	11.544	-	-	4.36	-	0
2	Планируемые мероприятия, направленные на повышение качества оказания услуг по передаче электрической энергии	1.Механическая расчистка трасс ВЛ-6-110кВ от дикорастущей растительности и вырубка деревьев, угрожающих падением на провода ВЛ 35 – 500кВ. 2.Расчистка трасс ВЛ 0,4-10кВ. 3.Техническое обслуживание (ТО) КТП и ТП. 4.Комплексное обследование технического состояния высоковольтных линий. 5.Инспекционный контроль сертифицированной электрической энергии.												

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

1. Механическая расчистка трасс ВЛ-6-100кВ от дикорастущей растительности и вырубка деревьев, угрожающих падением на провода ВЛ 6 – 110кВ (0,3 га)
2. Расчистка трасс ВЛ 0,4-10кВ (0,7 га)
3. Техническое обслуживание и капитальный ремонт (ТО) КТП и ТП (99 шт.)
4. Техническое освидетельствование состояния высоковольтных линий (6 ВЛ).
5. Инспекционный контроль сертифицированной электрической энергии (1 ЦП).

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии невостробованной 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 с разбивкой по структурным единицам сетевой организации и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы такой организации. – см. [Приложение 3.1.](#)

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

1. Совершенствование бизнес-процесса по технологическому присоединению и возможностей «Онлайн заявки на техническое присоединение» на внешнем сайте с целью сокращения сроков подключения и количества посещений.

В частности, для удобства заявителя реализованы возможности:

- получать подписанные электронной цифровой подписью ООО «ПЭС-НК» актов о технологическом присоединении (в рамках программы 0 визитов);
- заключать договоры энергоснабжения параллельно процедуре технологического присоединения без посещения АО «Татэнергосбыт» (получать подписанные электронной цифровой подписью договора энергоснабжения);
- организована работа по направлению заявителям уведомлений о выполнении технических условий со стороны ООО «ПЭС-НК».

2. Применение оперативного и более удобного способа монтажа выносного щита учета (ВЩУ) заявителя на опоре (применение опор с пазами для целей технологического присоединения).

3.3. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям сетевой организации – см. [Приложение 3.3.](#)

	ПС 110/6 кВ "Городская-временная", кВт			ПС 110/35/6 кВ "Соболеково", кВт								ПС 110/10 кВ "Водоподъем-1", кВт	ПС 110/10 кВ "Бройлерная", кВт		ПС 110/10 кВ "Городская", кВт					ПС 110/10 кВ "Загородная", кВт				ПС 110/10 кВ "Красный Ключ", кВт		ПС 110/10 кВ "Корабельная", кВт		РП-38/1	ПС 110/35/6 кВ "Атомстрой-1"	110/6 кВ ГПП-3	110/6 кВ ГПП-7
	ф-01	ф-02	ф-03	ф-12	ф-17	ф-20	ф-21	ф-22	ф-34	ф-37	ф-44	ф-8	ф-09	ф-11	ф-105	ф-405	ф-205	ф-304	ф-407	ф-11	ф-26	ф-27	ф-28	ф-1	ф-6	ф-1	ф-10	яч.3, яч.26	ф-11	ф-115,129	ф-44
I квартал	-154	191	95	-1068,9	129	165,5	129	-1035	-1981	-178	-1291	567	59,6	-373	1013	0	360	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	249	731	
II квартал	-554	191	95	-1068,9	129	15,5	129	-1035	-1981	-178	-1311	317	59,6	-378	1013	0	360	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	249	731	
III квартал	-701	-324	125	-776,4	-89	135,5	129	-471	-1811	-83	-1367	-100	59,6	-106	-557	0	360	0	0	-14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
IV квартал	-701	-404	125	-651,4	-99	135,5	69	-471	-1811	217	-1367	-110	59,6	44	-30	0	0	0	0	-14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

*

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			
		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	42	37	-22%	22	24	8%	18	15	-17%	2	1	-50%	0	0	0%	77
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	31	24	-23%	18	21	14%	10	10	0%	0	0	0%	0	0	0%	55
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	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
3,1	по вине сетевой организации	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
3,2	по вине сторонних лиц	0	0	0%	0	0	0%	0	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	11	10	-10%	10	10	0%	14	12	-7%	0	0	0%	0	0	0%	6,4
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	30	23	-31%	15	19	21%	11	5	-20%	0	0	0%	0	0	0%	47
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	45	34	-32%	17	20	15%	11	8	-27%	0	0	0%	0	0	0%	62
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%	0	0	0%	0	0	0%	0
7,1	по вине сетевой организации	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
7,2	по вине заявителя	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	119	121	-2%	119	121	-2%	160	159	1%	0	0	0%	0	0	0%	121

4.2.Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

№	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	Центр обслуживания потребителей г. Нижнекамск	Центр обслуживания потребителей	423570 РТ, г. Нижнекамск, ул. Первопроходцев 12А	Телефон: 8-8555-440363 Почта: info@pes-nk.ru	Пн-пт 8:00-16:00	1. Прием и регистрация очного обращения потребителя, регистрация контактной информации потребителя, проверка корректности оформления заявок на оказание услуг, комплектности документов и полноты сведений в заявке в соответствии с требованиями нормативных правовых актов: 1.1. прием жалобы потребителя в письменной форме 1.2. прием заявки/заявления на оказание услуг в письменной форме, в том числе: 1.2.1. заявки на технологическое присоединение 1.2.2. обращения потребителя о продлении срока действия ранее выданных технических	300	10	1	

условий
1.2.3. заявления о
восстановлении ранее
выданных технических
условий, утрата которых
наступила в связи с
ликвидацией,
реорганизацией,
прекращением
деятельности прежнего
владельца (заявителя),
продажей объектов и по
иным причинам
1.2.4. уведомления о
заключении соглашения
о перераспределении
присоединенной
мощности
1.2.5. заявления на
заключение договора об
оказании услуг по
передаче электрической
энергии
1.2.6. запроса о
согласовании места
установки прибора
учета, схемы
подключения прибора
учета и иных
компонентов
измерительных
комплексов и систем
учета, а также
метрологических
характеристик прибора
учета
1.2.7. заявки о
необходимости снятия
показаний
существующего прибора
учета
1.2.8. заявки на
осуществление допуска

						<p>в эксплуатацию прибора учета 1.2.9. заявления на оборудование точки поставки приборами учета 1.2.10. заявки на установку, замену и (или) эксплуатацию приборов учета 1.3. прием сообщений о бездоговорном (безучетном) потреблении электрической энергии, о хищении объектов электросетевого хозяйства 2. Прием показаний приборов учета электрической энергии 3. Предоставление справочной информации о деятельности сетевой организации по вопросам оказания услуг сетевой организации, в том числе предоставление типовых форм документов 4. Предоставление консультаций по вопросам оказания услуг сетевой организации. В случае отсутствия информации у</p>			
--	--	--	--	--	--	---	--	--	--

работника, осуществляющего очный прием, для предоставления консультации работник регистрирует письменное обращение, ответ на которое предоставляется в течение 30 дней.

5. Предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг, рассмотрения обращения, содержащего жалобу

6. Выдача документов потребителям, в том числе договоров на оказание услуг, квитанций, счетов-фактур на оплату услуг, документов по результатам оказания услуг (актов), актов безучетного (бездоговорного) потребления электрической энергии

7. Предоставление информации о причинах и сроках плановых перерывов передачи электрической энергии, причинах несоблюдения требований к параметрам ее качества, о дате и времени восстановления передачи электрической энергии, а также об обеспечении соответствия качества

					<p>электрической энергии требованиям законодательства. При отсутствии информации у работника на момент посещения работник предоставляет ответ потребителю не позднее 4 часов с момента регистрации обращения с запросом. Если обращение содержит жалобу и изложенные факты требуют анализа материалов, то работник предлагает потребителю направить в сетевую организацию письменное обращение в форме электронного документа или оформить обращение на типовом бланке при посещении, ответ предоставляется в течение 30 дней.</p> <p>8. Прием платежей за оказание услуг (в центрах обслуживания потребителей)</p> <p>9. Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания.</p>				
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

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	8-8555-44-03-63
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.	1 мин 12 сек
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	1 мин

4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений **Консультация по вопросам деятельности – 193 шт.**

Всего обращений **278 шт.**,

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

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 12.01.1995 №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 №1244-1 «О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС»).

ООО «ПЭС-НК» проводит следующие мероприятия для потребителей с ограниченными физическими возможностями:

- ✓ вход в офис обслуживанию потребителей ООО «ПЭС-НК» оборудован пандусом;

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.

Опросы не проводились.

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

Доступ к услугам предоставляемое предприятием осуществляется по различным каналам: через сайт ООО «ПЭС-НК», направлением электронного письма, письма по почте России и посредством телефонного звонка на бесплатный номер телефона 8-8555-44-,3-63

Задачей Предприятия является не только предоставление потребителям своевременных качественных ответов на их вопросы, но и создание эффективного механизма обратной связи с потребителями, информирование обо всех аварийных и плановых отключениях электроэнергии.

Для оперативного получения информации о плановых отключениях на сайте компании имеется раздел, «Отключения электроэнергии».

Оптимизировано время ожидания и работы с потребителем в очной форме обслуживания. В целях повышения качества обслуживания потребителей осуществляется мониторинг удовлетворения потребителей качеством обслуживания, посредством телефонной линии. Результаты опроса для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания, проводимого между заявителями, относящихся к категории Юридических и Физических лиц посредством телефонной связи:

всего голосов: 85,

из них: полностью довольны – 95,00% (81 голосов), не довольны – 5% (4 голоса).