

## 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 01.01.2021	Предыдущий год на 01.01.2022	Динамика изменения показателя, %
<b>Количество потребителей услуг сетевой организации, всего (шт.)</b>		579	659	13,82
По типу потребителей	Юридические лица	326	349	7,06
	Физические лица	253	310	22,53
<b>Количество точек поставки у потребителей услуг сетевой организации, всего (шт.)</b>		790	866	9,62
<b>В том числе:</b>				
По уровням напряжения	ВН (110кВ и выше)	-	-	-
	СН1 (35кВ)	-	-	-
	СН2 (1-20кВ)	474	509	7,38
	НН (0,4кВ и ниже)	316	357	12,97
<b>В том числе:</b>				
По категории потребителей	I категория	-	-	-
	II категория	11	13	18,18
	III категория	779	853	9,50
<b>В том числе:</b>				
По типу потребителей	Юридические лица	537	558	3,91
	Физические лица	253	308	21,74

\* 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, бесхозные 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 01.01.2021	На 01.01.2022	
1	2	3	3	4
<b>1.</b>	<b>Количество точек поставки, всего (шт.)</b>	790	866	9,62
1	Юридические лица	530	533	0,57
2	Физические лица	253	308	21,74

3	Вводные устройства (ВРУ или ГРЩ) многоквартирных домов	7	25	257,14
4	Бесхозные объекты	-	-	
<b>1.1.</b>	<b>Количество точек поставки, оборудованных приборами учета, всего (шт.)</b>	790	866	9,62
1	Юридические лица	530	533	0,57
2	Физические лица	253	308	21,74
3	Вводные устройства (ВРУ или ГРЩ) многоквартирных домов	7	25	257,14
4	Бесхозные объекты	-	-	-
<b>1.1.1.</b>	<b>Количество точек поставки, оборудованных приборами учета с возможностью дистанционного сбора данных, всего (шт.)</b>	90	141	56,66
1	Юридические лица	60	64	6,67
2	Физические лица	30	77	156,67
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 2020 год (по состоянию на 01.01.2021)	за 2021 год (по состоянию на 01.01.2022)	
ВЛ-0,4 кВ	11,330	12,150	7,23
ВЛ-6(10) кВ	134,75	178,984	32,83
ВЛ-110 кВ	0,043	0,043	0
<b>Итого ВЛ 0,4-110 кВ</b>	146,123	191,177	30,83

#### Кабельные линии 6(10)кВ

Уровень напряжения	Протяженность, км		Динамика изменения показателя, %
	за 2020 год (по состоянию на 01.01.2021)	за 2021 год (по состоянию на 01.01.2022)	
КЛ-6(10) кВ	16,377	23,002	40,45
<b>Итого КЛ 6(10) кВ</b>	16,377	23,002	40,45

#### Подстанции 110кВ

Уровень напряжения	Количество подстанций, шт.		Динамика изменения показателя, %
	за 2020 год (по состоянию на 01.01.2021)	за 2021 год (по состоянию на 01.01.2022)	
ПС 110кВ	1	1	0,0
<b>Итого ПС 110 кВ</b>	1	1	0,0

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

Наименование ТП	Количество ТП, шт.		Динамика изменения показателя, %
	за 2020 год (по состоянию на 01.01.2021)	за 2021 год (по состоянию на 01.01.2022)	
КТП	269	293	8,92
ТП	4	7	75
<b>Итого</b>	<b>273</b>	<b>300</b>	<b>9,89</b>

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 2020г., % (данные на 01.01.2021)	Физический износ за 2021г., % (данные на 01.01.2022)	Динамика изменения показателя, %
<b>ПС 110</b>	66,4	66,1	-0,45
<b>ПС 6-10</b>	71,2	71,0	-0,28
<b>ВЛ 110</b>	66,5	66,8	0,45
<b>ВЛ 6-10</b>	63,5	63,9	0,63
<b>ВЛ 0,4</b>	51,6	51,9	0,58
<b>КЛ 6-10</b>	61,7	62,0	0,49
<b>Итого</b>	<b>61,6</b>	<b>61,7</b>	<b>0,16</b>

## 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		
		2020 год	2020г д	Динамика изменения показателя %
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Psaidd), час, всего	<b>1,609</b>	<b>3,979</b>	<b>146,92</b>
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)	1,609	3,979	146,92
1.4.	в том числе по НН (до 1 кВ)	-	--	
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Psaifi), шт., всего	<b>0,609</b>	<b>0.669</b>	59,11

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)	0,609	0.669	59,11
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	<b>15,532</b>	<b>14,393</b>	<b>-7,33</b>
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)	15,532	14,393	-7,33
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	<b>5,846</b>	<b>2,928</b>	<b>-49,91</b>
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)	5,846	2,928	-49,91
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 прекращения передачи электрической энергии (Psaifi), час, всего			Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии (Psaifi), шт., всего			Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) (Psaifi план), час, всего			Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) (Psaifi 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	-	3,979	-	--	0.669	-	-	14,393	-	-	2,928	-	0
2	Планируемые мероприятия, направленные на повышение качества оказания услуг по передаче электрической энергии	1.Механическая расчистка трасс ВЛ-6-110 кВ 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-6-10 кВ от дикорастущей растительности и вырубка деревьев, угрожающих падением на провода ВЛ 6 – 110кВ (0,38 га)
2. Расчистка трасс ВЛ 0,4-10кВ (0,98 га)
3. Техническое обслуживание и капитальный ремонт (ТО) КТП и ТП (82 шт.)
4. Техническое освидетельствование состояния высоковольтных линий (5 ВЛ).
5. Инспекционный контроль сертифицированной электрической энергии (1 ЦП).

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

3.1. Информация о наличии не востребовавшейся 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.](#)







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: (8555) 44 03 63 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	451	11	1	



					<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	(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 01 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 – 278 шт.**

Всего обращений **343 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 8-8555-44-03-63

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: 108,

из них: полностью довольны – 94,00% (101 голосов), не довольны – 6% (7 голоса).