

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 01.01.2020	Предыдущий год на 01.01.2021	Динамика изменения показателя, %
Количество потребителей услуг сетевой организации, всего (шт.)		550	579	5,27
По типу потребителей	Юридические лица	311	326	4,82
	Физические лица	239	253	5,85
Количество точек поставки у потребителей услуг сетевой организации, всего (шт.)		774	790	2,06
В том числе:				
По уровням напряжения	ВН (110кВ и выше)	-	-	-
	СН1 (35кВ)	-	-	-
	СН2 (1-20кВ)	535	474	-11,40
	НН (0,4кВ и ниже)	239	316	32,21
В том числе:				
По категории потребителей	I категория	-	-	-
	II категория	10	11	10
	III категория	764	779	1,96
В том числе:				
По типу потребителей	Юридические лица	535	537	0,37
	Физические лица	239	253	5,85

* 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 01.01.2020	На 01.01.2021	
1	2	3	3	4
1.	Количество точек поставки, всего (шт.)	774	790	2,06
1	Юридические лица	528	530	0,37
2	Физические лица	229	253	10,48

3	Вводные устройства (ВРУ или ГРЩ) многоквартирных домов	7	7	0
4	Бесхозные объекты	-	-	
1.1.	Количество точек поставки, оборудованных приборами учета, всего (шт.)	774	790	2,06
1	Юридические лица	528	530	0,37
2	Физические лица	239	253	10,48
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.)	50	90	80
1	Юридические лица	40	60	50
2	Физические лица	10	30	200
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 2019 год (по состоянию на 01.01.2020)	за 2020 год (по состоянию на 01.01.2021)	
ВЛ-0,4 кВ	9,158	11,330	23,71
ВЛ-6(10) кВ	132,28	134,75	1,86
ВЛ-110 кВ	0,043	0,043	0
Итого ВЛ 0,4-110 кВ	141,481	146,123	4,64

Кабельные линии 6(10)кВ

Уровень напряжения	Протяженность, км		Динамика изменения показателя, %
	за 2019 год (по состоянию на 01.01.2020)	за 2020 год (по состоянию на 01.01.2021)	
КЛ-6(10) кВ	14,927	16,377	9,71
Итого КЛ 6(10) кВ	14,927	16,377	9,71

Подстанции 110кВ

Уровень напряжения	Количество подстанций, шт.		Динамика изменения показателя, %
	за 2019 год (по состоянию на 01.01.2020)	за 2020 год (по состоянию на 01.01.2021)	
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 2019 год (по состоянию на 01.01.2020)	за 2020 год (по состоянию на 01.01.2021)	
КТП	265	269	1,50
ТП	4	4	0,0
Итого	269	273	1,48

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 2019г., % (данные на 01.01.2020)	Физический износ за 2020г., % (данные на 01.01.2021)	Динамика изменения показателя, %
ПС 110	65,9	66,4	0,75
ПС 6-10	70,9	71,2	0,42
ВЛ 110	65,9	66,5	0,91
ВЛ 6-10	63,3	63,5	0,31
ВЛ 0,4	52,1	51,6	-0,95
КЛ 6-10	61,6	61,7	0,16
Итого	61,4	61,6	0,32

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		
		2019 год	2020 год	Динамика изменения показателя %
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Psaidi), час, всего	4,590	1,609	-64,94
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)	4,590	1,609	-64,94
1.4.	в том числе по НН (до 1 кВ)	-	--	
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Psaifi), шт., всего	0,763	0.609	-20,18

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)	0,763	0.609	-20,18
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	11,544	15,532	34,54
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)	11,544	15,532	34,54
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	4.362	5,846	34,02
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)	4.362	5,846	34,02
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 _{saifi}), 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 _{saifi} 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	-	1,609	-	--	0.609	-	-	15,532	-	-	5,846	-	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 иТП. 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 (0,45 га)
2. Расчистка трасс ВЛ 0,4-10кВ (0,92 га)
3. Техническое обслуживание и капитальный ремонт (ТО) КТП и ТП (78 шт.)
4. Техническое освидетельствование состояния высоковольтных линий (4 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.](#)

Наличие объема свободной для ТП потребителей трансформаторной мощности с указанием текущего объема свободной мощности по центрам питания напряжением ниже 35 кВ и выше 35 кВ с дифференциацией по всем уровням напряжения
2020 год

	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	-1525,0			-819,4	-299,0	135,5	69,0	-471,0	-1811,0	-83,0	-1361,0	-125,0	59,6	44,0	-30,0		0,0		360,0	0,0		0,0		-14,0	0,0	0		205	0	0	0
II квартал	-1890			-580,4	-302	10,5	35	-471	-1811	-83	-1361	-125	59,6	44	-30		0		360	0		14		0	0	0		205	0	0	0
III квартал	-2040			-580,4	-302	-139,5	35	-441	-2491	-83	-1361	-195	59,6	34	-30		0		360	0		14		-120	0	0		-15	0	0	0
IV квартал	-2113			-86	-317	-64,5	-359,4	-441	-2491	-688	-1361	-225	59,6	-379	-30		0		360	0		0		-520	0	0		-15	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			
		2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	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	37	40	8%	24	17	-29%	15	20	33%	1	1	0%	0	0	0%	78
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	24	30	25%	21	14	-33%	10	16	60%	0	1	100%	0	0	0%	61
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	10	5	-50%	10	10	0%	12	12	0%	0	14	100%	0	0	0%	29,3
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	23	28	21%	19	11	-42%	5	15	200%	0	1	100%	0	0	0%	55
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	34	30	6%	20	15	-25%	8	10	25%	0	0	0%	0	0	0%	55
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	121	119	-1%	121	116	-4%	159	140	-11%	0	52	100%	0	0	0%	107

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	347	9	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>		
--	--	--	--	--	---	--	--

					<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 03 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 – 221 шт.**

Всего обращений **302 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: 92,

из них: полностью довольны – 96,00% (87 голосов), не довольны – 4% (5 голоса).