

Информация о качестве обслуживания потребителей

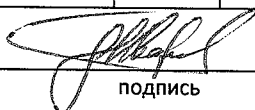
ООО «Техпромэксперт» _____ услуг за 2018 год

(наименование сетевой организации)

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		
		N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (Psaidi)			
1.1	ВН (110 кВ и выше)			
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)			
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	-
1.4	НН (до 1 кВ)	0	0	-
2	Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии (Psaifi)			
2.1	ВН (110 кВ и выше)			
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)			
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	-
2.4	НН (до 1 кВ)	0	0	-
3	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) (Psaidi, план)			
3.1	ВН (110 кВ и выше)			
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)			
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	-
3.4	НН (до 1 кВ)	0	0	-
4	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)			
4.1	ВН (110 кВ и выше)			
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)			
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	-
4.4	НН (до 1 кВ)	0	0	-
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	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, штуки	0	0	-

Начальник ПТО
должность


подпись

Иванов П.А.
ФИО

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

N	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, Псаид					Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, Псаиф					Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), Псаид, план					Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), Псаиф, план					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 и, с указанием сроков
		ВН	СН1	СН2	НН	НН	ВН	СН1	СН2	НН	НН	ВН	СН1	СН2	НН	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 "Техпромэксперт"			0	0			0	0			0	0				0	0	0	0	0		
n	Всего по сетевой организации			0	0			0	0			0	0				0	0	0	0	0		

Начальник ПТО _____ Иванов П.А.
Должность _____ ФИО

подпись

3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям сетевой организации.

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			
		N-1	N	Динамика изменения показателя, %	N-1	N	Динамика изменения показателя, %	N-1	N	Динамика изменения показателя, %	N-1	N	Динамика изменения показателя, %		N-1	N	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	0	0	100	0	0	100	0	0	0	0	0	100	0	0	100	0	
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	0	100	0	0	100	0	0	0	0	0	100	0	0	100	0	
3	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирующей организации и (или) решениями суда, штуки, в том числе:	0	0	100	0	0	100	0	0	0	0	0	100	0	0	100	0	
3.1	по вине сетевой организации	0	0	100	0	0	100	0	0	0	0	0	100	0	0	100	0	
3.2	по вине сторонних лиц	0	0	100	0	0	100	0	0	0	0	0	100	0	0	100	0	
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	0	100	0	0	100	0	0	0	0	0	100	0	0	100	0	
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	0	100	0	0	100	0	0	0	0	0	100	0	0	100	0	
7	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующей организации и (или) решениями суда, штуки, в том числе:	0	0	100	0	0	100	0	0	0	0	0	100	0	0	100	0	
7.1	по вине сетевой организации	0	0	100	0	0	100	0	0	0	0	0	100	0	0	100	0	
7.2	по вине заявителя	0	0	100	0	0	100	0	0	0	0	0	100	0	0	100	0	
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

Начальник ПТО
Иванов П.А.
Должность
подпись
ФИО

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации

Мощность энергопринимающих устройств	15			150			250			670		
	I - II	III	III	I - II	III	III	I - II	III	III	I - II	III	III
Расстояние до границ земельного участка заявителя, м	Необходимость строительства подстанции		Тип линии									
500 - сельская местность/300 - городская местность	Да	КЛ	30963,6	30963,6	30963,6	30963,6	3070739,235	1600252,749		7259621,235		4064252,349
	Нет	ВЛ	30963,6	30963,6	30963,6	30963,6	1877338,68	954151,155		6066220,68		3418150,755
		ВЛ	30963,6	30963,6	30963,6	30963,6	1961864,235	1045815,249		1961864,235		1045815,249
750	Да	КЛ	30963,6	30963,6	30963,6	30963,6	5967090,143	3122530,178		10155972,14		5586529,778
	Нет	ВЛ	30963,6	30963,6	30963,6	30963,6	2983588,755	1507276,193		7172470,755		3971275,793
		ВЛ	30963,6	30963,6	30963,6	30963,6	4858215,143	2568092,678		4858215,143		2568092,678
1000	Да	КЛ	30963,6	30963,6	30963,6	30963,6	1874713,755	952838,6925		1874713,755		952838,6925
	Нет	ВЛ	30963,6	30963,6	30963,6	30963,6	7576173,98	3968239,86		11765055,98		6432239,46
		ВЛ	30963,6	30963,6	30963,6	30963,6	3598172,13	1814567,88		7787054,13		4278567,48
1250	Да	КЛ	30963,6	30963,6	30963,6	30963,6	6467298,98	3413802,36		6467298,98		3413802,36
	Нет	ВЛ	30963,6	30963,6	30963,6	30963,6	2489297,13	1260130,38		2489297,13		1260130,38
		ВЛ	30963,6	30963,6	30963,6	30963,6	9185257,818	4813949,543		13374139,82		7277949,143
1250	Да	КЛ	30963,6	30963,6	30963,6	30963,6	4212755,505	2121859,568		8401637,505		4585859,168
	Нет	ВЛ	30963,6	30963,6	30963,6	30963,6	8076382,818	4259512,043		8076382,818		4259512,043
		ВЛ	30963,6	30963,6	30963,6	30963,6	3103880,505	1567422,068		3103880,505		1567422,068

Начальник ПТО

Должность

подпись

Иванов П.А.


ФИО

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.

N	Категории обращений потребителей	Формы обслуживания														
		Очная форма			Заочная форма с использованием телефонной связи			Электронная форма с использованием сети Интернет			Письменная форма с использованием почтовой связи			Прочее		
		N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	Всего обращений потребителей, в том числе:	0	0	100	1	1	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100
1.2	осуществление технологического присоединения	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100
1.3	коммерческий учет электрической энергии	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100
1.4	качество обслуживания	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	0	0	100	1	1	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100
1.6	прочее (указать)	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100
2	Жалобы	1	0	-100	2	3	150	0	0	100	0	0	100	0	0	100
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100
2.2	качество услуг по передаче электрической энергии	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100
2.3	качество электрической энергии	1	0	-100	2	3	150	0	0	100	0	0	100	0	0	100

2.4	осуществление технологического присоединения	0	0	100	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	100
2.5	коммерческий учет электрической энергии	0	0	100	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	100
2.6	качество обслуживания	0	0	100	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	100
2.7	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	0	0	100	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	100
2.8	прочее (указать)	0	0	100	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	100
3	Заявка на оказание услуг	0	0	100	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	100
3.1	по технологическому присоединению	0	0	100	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	100
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	100	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	100
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	0	0	100	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	100
3.4	прочее (указать)	0	0	100	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	100

Начальник ПТО
Должность


Подпись

Иванов П.А.
ФИО

4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

N	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 указания названий организаций)
1	МСК	3 Головной	4 г. Москва, Кутузовский пр-т, д.36, стр.8, оф.119	5 8-800-500-72-68 mail@trexport.ru	6 пн. - пт. с 9-00 до 18-00	7 Услуги по передаче электрической энергии; осуществление технологического присоединения; переоформление документов о технологическом присоединении; техническое и оперативное обслуживание объектов электросетевого хозяйства, организация коммерческого и технического учета электрической энергии	8 0	9 -	10 -	11 0

Начальник ПТО
Должность



Иванов П.А.
ФИО

подпись

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	8-800-500-72-68
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	4
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	4
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.	-

Начальник ПТО

Иванов П.А.

Должность

подпись

ФИО

4.3. Информация по обращениям потребителей.

N	Идентификационный номер обращения	Дата обращения	Время обращения	Форма обращения			Обращения							Обращения потребителей, содержащиеся в заявке на оказание услуг				Факт получения потребителем отчета		Мероприятия по результатам обращения										
				Очное обращение	Заочное обращение	Письменное обращение	Оказание услуг по передаче электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Качество электрической энергии	Качество услуги по передаче электрической энергии	Техническое обслуживание объектов	Прочее	Качество услуги по передаче электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Качество электрической энергии	Качество услуги по передаче электрической энергии	Техническое обслуживание объектов	Прочее	Заявитель был ли получен исчерпывающий ответ в установленные сроки	Обращение оставлено без ответа	Выполнены ли мероприятия по результатам обращения	Планируются ли мероприятия по результатам обращения				
1	01-1ч	10.05.2018	7-43	да																	27	28	29	30	31					
2	01-2ч	18.06.2018	14:30	да																										
3	01-3ч	22.06.2018	15:00	да																										
4	01-4ч	28.11.2018	13:20	да																										

Начальник ПТО Иванов П.А.
 Должность подпись ФИО