

Приложение N 7
к Единым стандартам
качества обслуживания сетевыми
организациями потребителей
услуг сетевых организаций

**Информация о качестве обслуживания
потребителей услуг
ООО "Трансэнергосеть" за 2018 год**

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Количество потребителей услуг в отчетном году по ООО "Трансэнергосеть" за 2018 год

Потребителями всего объема услуг по передаче, оказываемых ООО «Трансэнергосеть», являются сетевая и энергосбытовая организации, ПАО "Кубаньэнерго" и ООО "Кубаньэнергосбыт", отпуск электроэнергии осуществляется на ВН, СН2 и НН.

№ п/п	Наименование объекта и его местонахождение	Количество потребителей услуг по технологическому присоединению в отчетном году											Динамика количества потребителей					
		Физ.лица											ИТОГО по организа ции	Кол-во потребителей в году, предшествую щему отчетному	Абсолютное изменение к году, предшеству ющему отчетному	Темп роста, %	Темп прироста, %	
		ВН			СН I			СН II			НН							
		в т.ч. по категориям надежности потребителей			в т.ч. по категориям надежности потребителей			в т.ч. по категориям надежности потребителей			в т.ч. по категориям надежности потребителей							
1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3							
	Объекты ООО "Трансэнергосеть"												281	281	5	276	5620,0	5520,0
	ВСЕГО	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	281	281	5	276	5620,0	5520,0

**1.2. Количество точек поставки электрической энергии в отчетном году по
ООО "Трансэнергосеть" за 2018 год**

№ п/п	Наименование объекта и его местонахождение	Количество точек поставки в отчетном году							Динамика точек поставки				
		Всего точек поставки, оборудованных приборами учета	в т.ч. по:				из общего числа точек с приборами учета с возможностью дистанционного сбора данных	не обрудованные приборами учета	Количество точек поставки ВСЕГО по организации	Количество точек поставки ВСЕГО по организации в году, предшествующему отчетному	Абсолютное изменение к году, предшествую щему отчетному	Темп роста, %	Темп прироста, %
			физ.лицам	юр.лицам	вводным устройствам в многоквартирные дома (в т.ч. по вводно- распределительному устройству и главному распределительному щиту)	бесхозным объектам электросетевого хозяйства							
	Объекты в п. Шепси (г.Туапсе)	73	53	20	3	0	73	0	73	38	35	192	92
	Объекты в ст.Кабардинской	897	880	17	4	1	30	0	897	710	187	126	26
	ВСЕГО	970	933	37	7	1	103	0	970	748	222	130	30

**1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации
ООО "Трансэнергосеть" за 2018 год**

1	2 Напряжение, кВ	Протяженность всего по компании в отчетном году	Протяженность всего по компании в году, предшествующем отчетному	Динамика		
				Абсолютное изменение к году, предшествующему отчетному	Темп роста, %	Темп прироста, %
				км	%	%
3	4	5	6	7		
ВЛЭП	110 - 150	0,14	0,00	0,14	0,00	0,00
КЛЭП	220	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	110					
	ВН, всего	0,14	0,00	0,14	0,00	0,00
ВЛЭП	35	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
ВЛЭП	1-20	9,33	9,12	0,21	102,30	2,30
КЛЭП	20 - 35	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	3 - 10	15,54	19,34	-3,80	80,35	-19,65
	СН1, всего	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	СН2, всего	24,87	28,46	-3,59	87,39	-12,61
ВЛЭП	0,4 кВ	134,60	136,95	-2,35	98,28	-1,72
КЛЭП	до 1 кВ	0,70	2,15	-1,45	32,56	-67,44
	НН, всего	135,30	139,10	-3,80	97,27	-2,73
Всего по линиям		160,17	167,56	-7,39	95,59	-4,41

**1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации
ООО "Трансэнергосеть" за 2018 год**

№ п/п	Наименование	Единица измерения	Напряжение, кВ	Количество единиц измерения всего по компании в отчетном году	Количество единиц измерения всего по компании в году, предшествующем отчетному	Динамика		
						Абсолютное изменение к году, предшествующе му отчетному	Темп роста, %	Темп прироста, %
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Подстанции		110 - 150	0	0	0	0	0
			35	0	0	0	0	0
2	Трансформаторные подстанции	ТП	1 - 20	17	23	-6	73,91	-26,09
3	Итого		ВН	0	0			
			СН1	0	0			
			СН2	17	23			
			НН	0	0			

**1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства в отчетном году по
ООО "Трансэнергосеть" за 2018 год**

№ п/п	Наименование объекта и его местонахождение	Год ввода в эксплуатацию объекта	Нормативный срок службы, лет	Фактический срок службы, лет.	Уровень физического износа, % (фактический срок/нормативный срок*100)	Уровень физического износа за предшествующий отчетный период, %	Темп роста, %	Темп прироста, %
I Объекты ВН (110кВ и выше)								
1	Оборудование ОРУ-110кВ ПС 110/6кВ "Туапсе-Тяговая" в сторону Т-3	1969	20	49	исходя из нормативного срока службы - изношен	-	-	-
II Объекты СН1 (35 кВ)								
1	-	-	-	-	-	-	-	-
III Объекты СН2 (6-10кВ)								
	КВЛ 10 кВ Ф-3 2600м	2017	15	1	7	0	0	0
	КВЛ 10 кВ Ф-6 2600м	2017	15	1	7	0	0	0
	ТП-Т525	2015	15	3	20	13	154	54
	ВЛЗ 10 кВ по ТП-Т525	2015	20	3	15	10	150	50
	ТП-1Т	2017	15	1	7	0	0	0
	ВЛЗ 10 кВ по ТП-1Т	2017	15	1	7	0	0	0
	ТП-2Т	2018	15	0	0	0	0	0
	ТП-Т69 (Ф-9 "Ш")	1997	15	21	исходя из нормативного срока службы - изношен	-	-	-
	ТП-Т70 (Ф-10 "Ш")	1997	15	21	исходя из нормативного срока службы - изношен	-	-	-
IV Объекты НН (0,4кВ)								
1	ВЛ 0,4 кВ 600 м. ТП-Т131 - ТП-Т105	2010	15	8	53	47	113	13

Примечания:

1. При определении физического износа применен метод соотношения фактического и нормативного срока эксплуатации оборудования. Метод не учитывает работы по ремонтам и модернизации оборудования

**2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии в отчетном году по
ООО "Трансэнергосеть" за 2018 год**

**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		
		2017	2018	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIDI})	0,0000	0,0000	0,0000
1.1	ВН (110 кВ и выше)	0,0000	0,0000	0,0000
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0,0000	0,0000	0,0000
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,0000	0,0000	0,0000
1.4	НН (до 1 кВ)	0,0000	0,0000	0,0000
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIFI})	0,0000	0,0000	0,0000
2.1	ВН (110 кВ и выше)	0,0000	0,0000	0,0000
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0,0000	0,0000	0,0000
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,0000	0,0000	0,0000
2.4	НН (до 1 кВ)	0,0000	0,0000	0,0000
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) ($\Pi_{SAIDI, план}$)	Плановые показатели, связанные с прекращением передачи электроэнергии ввиду проведения ремонтных работ на 2018 год не устанавливались		
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) ($\Pi_{SAIFI, план}$)	Плановые показатели, связанные с прекращением передачи электроэнергии ввиду проведения ремонтных работ на 2018 год не устанавливались		
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	0,0000	0,0000	0,0000
5.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0,0000	0,0000	0,0000

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, Π_{SAPI}				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, Π_{SAPI}				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), $\Pi_{SAPI, план}$				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), $\Pi_{SAPI, план}$				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, 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 "Трансэнергосеть"			0				0		Плановые показатели, связанные с прекращением передачи электроэнергии ввиду проведения ремонтных работ на 2018 год не устанавливались				0				Незамедлительное информирование потребителя услуги об аварийных ситуациях в распределительных электрических сетях ООО "Трансэнергосеть", выезд оперативной бригады, а так же заблаговременное информирование о ремонтных и профилактических работах, плановых ограничениях режима потребления электрической энергии, влияющих на исполнение обязательств по договору об оказании услуг по передаче электрической энергии	
n	Всего по сетевой организации	0	0	0	0	0	0	0	0										

Согласно Методическим указаниям по расчету уровня надежности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью и территориальных сетевых организаций (утв. приказом Министерства энергетики РФ от 14 октября 2013 г. N 718):

* применяется модель "котла сверху" ввиду чего у компании только 1 потребитель услуг по передаче э/э

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

Номер и наименование мероприятия	Информация о выполнении / количестве/ наличии и т.д.
1. Сокращение времени обслуживания на оказание услуг по передаче электрической энергии:	
а) заключение договора об оказании услуг по передаче электрической энергии;	
б) внесение изменений в договор об оказании услуг по передаче электрической энергии;	да
в) расторжение договора об оказании услуг по передаче электрической энергии;	
г) информирование потребителя об аварийных ситуациях в распределительных электрических сетях сетевой организации, ремонтных и профилактических работах, плановых ограничениях режима потребления электрической энергии, влияющих на исполнение обязательств по договору об оказании услуг по передаче электрической энергии;	да
д) допуск уполномоченных представителей потребителя услуг в пункты контроля и учета количества и качества электрической энергии в порядке и случаях, установленных договором об оказании услуг по передаче электрической энергии;	
е) согласование места установки прибора учета электрической энергии (мощности) (далее - прибор учета), схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета электрической энергии (мощности), а также метрологических характеристик прибора учета;	да
ж) допуск в эксплуатацию прибора учета;	
з) снятие контрольных показаний приборов учета;	
и) прием показаний приборов учета от потребителя;	да
к) проверку, в том числе снятие показаний, прибора учета перед его демонтажом для ремонта, поверки или замены;	да
л) расчет объема переданной электрической энергии потребителю;	да
м) контроль показателей качества электрической энергии в точках присоединения энергопринимающих установок потребителя электрической энергии к электрическим сетям сетевой организации;	да
н) контроль значений соотношения потребления активной и реактивной мощности для отдельных энергопринимающих устройств (групп энергопринимающих устройств) потребителя;	
о) проведение контрольных, внеочередных и иных замеров потокораспределения, нагрузок и уровней напряжения на объектах потребителя и объектах электросетевого хозяйства сетевой организации;	да
п) полное (частичное) ограничение режима потребления электрической энергии в порядке, установленном Правилами полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 4 мая 2012 г. N 442 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 23, ст. 3008; 2013, N 1, ст. 68; N 1, ст. 45; N 5, ст. 407; N 31, ст. 4226; N 32, ст. 4309), и Правилами разработки и применения графиков аварийного ограничения режима потребления электрической энергии (мощности) и использования противоаварийной автоматики, утвержденными приказом Минэнерго России от 6 июня 2013 г. N 290 (зарегистрирован Минюстом России 9 августа 2013 г., регистрационный N 29348);	
р) составление и предоставление потребителю актов безучетного и бездоговорного потребления электрической энергии;	
с) составление актов согласования технологической и (или) аварийной брони;	
г) выдачу документов, предусмотренных в рамках оказания услуг по передаче электрической энергии и технологическому присоединению, в том числе квитанций, счетов, счетов-фактур.	да
у) прочее (указать)	
ф) прочее (указать)	
2. Размещение и своевременная актуализация паспортов оказания услуг в соответствии со Стандартами раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 21 января 2004 г. N 24 и Едиными стандартами качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, утвержденными приказом Минэнерго от 15.04.2014 № 186	
а) количество размещенных паспортов	2
б) количество осуществленных актуализаций	1
3. Раскрытие иной информации на сайте согласно Стандартам раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 21 января 2004 г. N 24	да
4. Организация очного обслуживания клиентов согласно Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, утвержденными приказом Минэнерго от 15.04.2014 № 186	частично, так как по критериям достаточно заочного обслуживания
5. Организация заочного обслуживания клиентов согласно Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, утвержденными приказом Минэнерго от 15.04.2014 № 186	да
6. Наличие выделенного абонентского номера для обращений потребителей услуг по передаче электроэнергии и по технологическому присоединению к сетям	да
7. Наличие официального сайта компании в Интернет	да
8. Наличие на официальном сайте компании личного кабинета для категорий потребителей услуг, предусмотренных законодательством	да
9. Наличие в компании иных разъясняющих регламентов, положений, инструкций в части процесса оказания услуг по передаче электроэнергии	
10. Проведение регулярных опросов потребителей	да
11. Прочее (расшифровать)	

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

ОО «Трансэнергосеть» с 01.01.2016 года был запланирован переход на прямые отношения с ПАО «ТНС энерго Кубань» по оказанию услуг по передаче электроэнергии. Для этого был заключен договор оказания услуг по передаче электроэнергии между ООО «Трансэнергосеть» и ПАО «ТНС энерго Кубань» (ОАО «Кубаньэнергосбыт») в отношении точек поставки электроэнергии конечным потребителям электроэнергии, присоединенным к сетям ООО «Трансэнергосеть».

Фактические отношения по указанному договору по отдельным точкам начались с 1 декабря 2016 года в отношении отдельных потребителей электроэнергии, присоединенных к сетям ООО «Трансэнергосеть» и продолжались в 2017-2018гг.

**3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению в отчетном году по
ООО "Трансэнергосеть" за 2018 год**

3.1. Информация о наличии невостробованной мощности для осуществления технологического присоединения в отчетном периоде, а также о прогнозах ее увеличения*

№ п/п	Наименование ПС, ТП, РП	текущий объем свободной мощности	Наличие/Отсутствие возможности доступа к услугам технологического присоединения
		кВА	
1	2	4	7
по центрам питания напряжением 35 кВ и выше			
1	ОРУ-110кВ ПС 110/6кВ "Туапсе-Тяговая" в сторону Т-3	5 280,90	в пределах свободной трансформаторной мощности и пропускной способности линий (показатель уточняется ввиду переформления АРБП с нижестоящими ТСО)
по ПС и РП напряжением ниже 35 кВ			
2	Итого по ПС и РП напряжением ниже 35 кВ	2 839,66	в пределах свободной трансформаторной мощности и пропускной способности линий, при необходимости с заявкой на увеличение мощности от вышестоящих ТСО
3	Всего	8 120,56	XX

* Инвестиционная программа организации на 2016-2018гг. утверждена приказом Региональной энергетической комиссии - департамента цен и тарифов Краснодарского края от 14.08.2015г. №56/2015-э, (с корректировками). Увеличение трансформаторной мощности в рамках инвестиционной программы не предполагается.

Примечание: Свободная мощность не является невостробованной, так как в основном это ТП с перспективой присоединения новых потребителей электроэнергии.

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

Номер и наименование мероприятия	Информация о выполнении / количестве/ наличии и т.д.
1. Сокращение времени на оказание услуг по технологическому присоединению:	
а) технологическое присоединение к электрическим сетям сетевой организации;	да
б) технологическое присоединение к электрическим сетям сетевой организации посредством перераспределения максимальной мощности между юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями (в том числе опосредованное присоединение);	
в) технологическое присоединение к электрическим сетям сетевой организации по индивидуальному проекту;	
г) временное технологическое присоединение к электрическим сетям сетевой организации.	
д) выдачу справок и документов (их копий), подтверждающих технологическое присоединение к сетям сетевой организации (акт разграничения балансовой принадлежности электрических сетей, акт разграничения эксплуатационной ответственности сторон, акт об осуществлении технологического присоединения и акт согласования технологической и (или) аварийной брони);	да
е) восстановление ранее выданных документов о технологическом присоединении либо выдачу новых документов о технологическом присоединении при невозможности восстановления ранее выданных технических условий;	
2. Размещение и своевременная актуализация паспорта оказания услуг по технологическому присоединению в соответствии со Стандартами раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 21 января 2004 г. N 24 и Едиными стандартами качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, утвержденных приказом Минэнерго от 15.04.2014 № 186	
а) количество размещенных паспортов	7
б) количество осуществленных актуализаций	1
3. Раскрытие иной информации на сайте согласно Стандартам раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 21 января 2004 г. N 24	информация о наличии технической возможности доступа по тех.присоединению
4. Организация очного обслуживания клиентов согласно Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, утвержденных приказом Минэнерго от 15.04.2014 № 186	частично, так как по критериям достаточно заочного обслуживания
5. Организация заочного обслуживания клиентов согласно Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, утвержденных приказом Минэнерго от 15.04.2014 № 186	да
6. Наличие выделенного абонентского номера для обращений потребителей услуг по передаче электроэнергии и по технологическому присоединению к сетям	да
7. Наличие официального сайта компании в Интернет	да
8. Наличие на официальном сайте компании личного кабинета для категорий потребителей услуг, предусмотренных законодательством	да
9. Наличие в компании иных разъясняющих регламентов, положений, инструкций в части процесса оказания услуг по технологическому присоединению	да
10. Проведение регулярных опросов потребителей	да
11. Прочее (расшифровать)	

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

Отсутствует

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			объекты по производству электрической энергии			
		2017	2018	Динамика изменения показателя, %	2017	2018	Динамика изменения показателя, %	2017	2018	Динамика изменения показателя, %	2017	2018	Динамика изменения показателя, %	2017	2018	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	114	376	230	2	3	50	1		-100	2		-100				379
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	81	376	364	2	3	50	0		#ДЕЛ/0!	2		-100				379
3	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирурующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:		0	#ДЕЛ/0!		0	#ДЕЛ/0!			#ДЕЛ/0!			#ДЕЛ/0!				0
3.1	по вине сетевой организации		0	#ДЕЛ/0!		0	#ДЕЛ/0!			#ДЕЛ/0!			#ДЕЛ/0!				0
3.2	по вине сторонних лиц		0	#ДЕЛ/0!		0	#ДЕЛ/0!			#ДЕЛ/0!			#ДЕЛ/0!				0
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней		1	#ДЕЛ/0!		3	#ДЕЛ/0!			#ДЕЛ/0!			#ДЕЛ/0!				4
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	81	314	288	2	2	0	0		#ДЕЛ/0!	2		-100				316
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	5	279	5480	0	2	#ДЕЛ/0!	0		#ДЕЛ/0!	0		#ДЕЛ/0!				281
7	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирурующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:		0	#ДЕЛ/0!		0	#ДЕЛ/0!			#ДЕЛ/0!			#ДЕЛ/0!				0
7.1	по вине сетевой организации		0	#ДЕЛ/0!		0	#ДЕЛ/0!			#ДЕЛ/0!			#ДЕЛ/0!				0
7.2	по вине заявителя		0	#ДЕЛ/0!		0	#ДЕЛ/0!			#ДЕЛ/0!			#ДЕЛ/0!				0
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	1	2	100	1	99	9800	0		#ДЕЛ/0!	34		-100				101

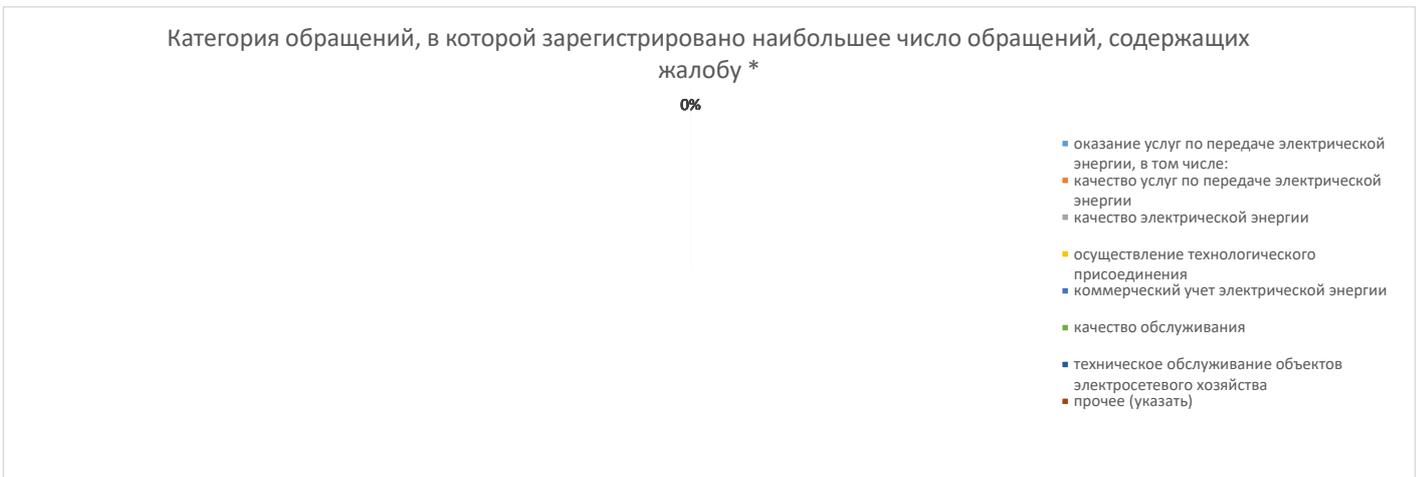
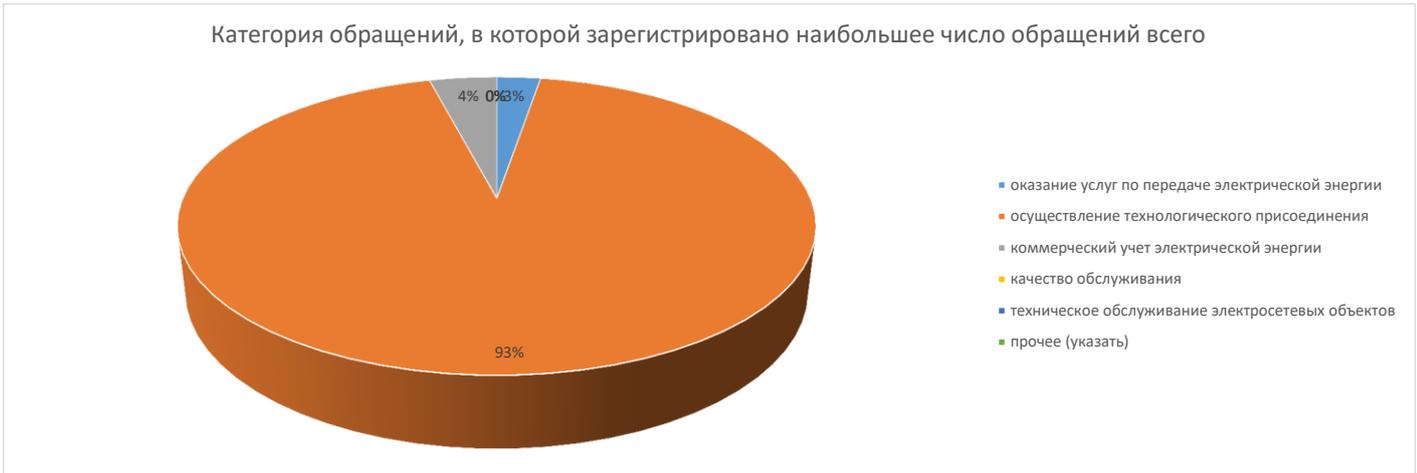
4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

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 указать названия организаций)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	офис, расположенный по адресу: г. Туапсе,	офисное помещение	Краснодарский край, г. Туапсе, ул. К. Маркса, 28	(86167) 2-44-53 transenergaset@mail.ru	с 8:00 до 17:00	осуществление технологического присоединения	411	15	1	ООО "Вариант-Энерго"

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

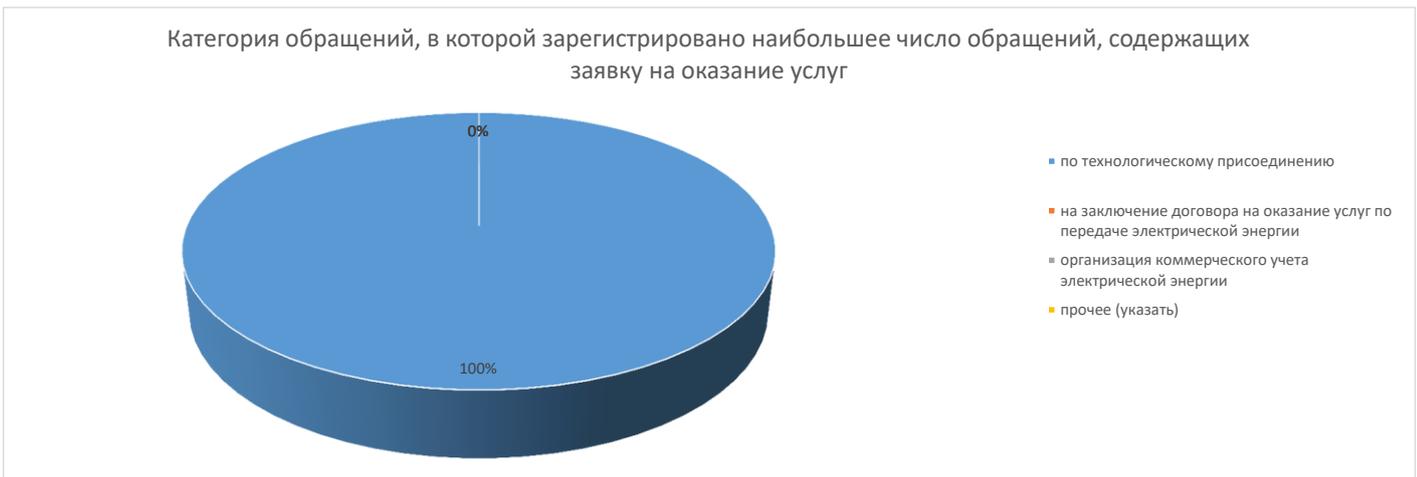
N	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:	номер телефона	(86167) 2-44-53
	Номер телефона по вопросам энергоснабжения:		
	Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:		
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	450
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	450
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.	20 секунд
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	1,2

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



Примечание:

* обращений, содержащих жалобу, не поступало в отчетном году



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

Дополнительные услуги в отчетном периоде оказаны не были, ввиду отсутствия потребителей таких услуг.

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территориях других государств, матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан)

По результатам опроса потребителей услуг компании социально уязвимых групп населения среди потребителей услуг не выявлено.

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

	Темы опроса/опросов	Дата проведения опроса	Способ проведения опроса	Количество опрошенных	Результаты опроса
1	Степень удовлетворенности/неудовлетворенности предоставленных организацией услуг по технологическому присоединению	в дни очного обращения потребителей, либо в дни подписания акта технологического присоединения	очный опрос	20	По результатам опроса, проведенного в очной форме замечания к качеству оказываемых услуг отсутствуют
		20-21.12.2018	телефонный опрос	30	В результате телефонного опроса жалоб и предложений к качеству оказываемых услуг не выявлено

Примечание:

* в соответствии с абзацем 1 пункта 10 Единых стандартов качества обслуживания потребителей (утв. приказом Минэнерго России от 15 апреля 2014 г. N 186) результаты проведенных опросов опубликованы на сайте компании по адресу: <http://transenergaset.ru/>

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

Перечень выполненных организацией мероприятий в целях повышения качества обслуживания потребителей приведен в разделах 2.3, 3.2. 4.6

4.9. Информация по обращениям потребителей

4.9. Информация по обращениям потребителей

N	Идентификационный номер обращения	Дата обращения	Время обращения	Форма обращения					Обращения					Обращения потребителей, содержащие жалобу						Факт получения потребителем ответа				Мероприятия по результатам обращения							
				Очное обращение	Зачное обращение посредством телефонной связи	Зачное обращение посредством сети Интернет	Письменное обращение посредством почтовой связи	Прочее	Оказание услуг по передаче электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Прочее	Качество услуг по передаче электрической энергии	Качество электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Прочее	По технологическому присоединению	Заключение договора на оказание услуг по передаче электроэнергии и	Организация коммерческого учета электроэнергии	Прочее	Заявителем был получен исчерпывающий ответ в установленные сроки	Заявителем был получен исчерпывающий ответ с нарушением сроков	Обращение оставлено без ответа	Выполненные мероприятия по результатам обращения	Планируемые мероприятия по результатам обращения	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	Итого		2018 год	411	4	2	0	0	11	389	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	379	0	0	0	417	0	0	Заключение договоров	