**Информация о качестве обслуживания потребителей**

**услуг ООО «Регионэнергосеть» за 2019год**

1. Общая информация о сетевой организации

* 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:

Таблица 1.1

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Классификация потребителей | Количество потребителей услуг в разрезе уровней напряжения, шт. (2019 год) | | | | | Количество потребителей услуг в разрезе категорий надежности, шт. (2019 год) | | | |
| до 1 кВ | 1-20 кВ | 35-60 кВ | 110 и выше кВ | Итого | 1 кат | 2 кат | 3 кат | Итого |
| ООО«Регионэнергосеть» | Физические лица | 1 | 5 |  |  | 6 |  |  | 6 | 6 |
| Юридические лица |  | 67 |  |  | 67 |  |  | 67 | 67 |

|  |
| --- |
|  |
|  |

* 1. 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.

Таблица 1.2

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 2019 | | | | |
| Потребители | Наименование показателя | ООО «Регионэнергосеть» | | |
| Состояние систем учета | | |
| Всего точек поставки | В том числе точек поставки оборудованными приборами учета | В том числе системы учета электроэнергии с удаленным сбором данных |
| Юридические лица | Точек учета, шт. | 67 | 67 | 28 |
| Ввода в многоквартирные дома | Точек учета, шт. |  |  |  |
| Потребители-граждане | Точек учета, шт. | 6 | 6 | 0 |
| Бесхозные сети | Точек учета, шт. |  |  |  |
| Итого: | Точек учета, шт. | 73 | 73 | 28 |

* 1. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации: длина воздушных линий (далее - ВЛ) и кабельных линий (далее - КЛ) с разбивкой по уровням напряжения, количество подстанций 110 кВ, 35 кВ, 6(10) кВ.

Таблица 1.3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование показателя | Единица измерения | ООО «Регионэнергосеть» |
| 2019 |
| 1. | Протяженность ВЛ |  |  |
| 1.1 | 6-10 | км | 36,41 |
| 1.2 | 0,4 | км | 6,06 |
| 2 | Протяженность КЛ |  |  |
| 2.1 | 10 | км | 18,47 |
| 2.2 | 0,4 | км | 0,25 |
| 3 | Количество ПС |  |  |
| 3.1 | 6-10 | шт. | 57 |

* 1. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации с разбивкой по уровням напряжения и по типам оборудования.

Таблица 1.4

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Номер п/п | Показатель | Значение показателя |
| 2019 |
| 1 | Трансформаторное оборудование | 73,1 |
| 2 | Коммутационные аппараты | 71,2 |
| 3 | ВЛ 0,4-20 кВ | 75,1 |
| 4 | КЛ 0,4-20 кВ | 76,7 |

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.

Таблица 2.1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Показатель | Значение показателя, годы |
| 2019 |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии () | 3,5601 |
| 1.1 | ВН (110 кВ и выше) | - |
| 1.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | - |
| 1.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 3,5601 |
| 1.4 | НН (до 1 кВ) | - |
| 2 | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии () | 0,3288 |
| 2.1 | ВН (110 кВ и выше) | - |
| 2.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | - |
| 2.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0,3288 |
| 2.4 | 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) () | - |
| 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) () | - |
| 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 |
| 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 |

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

Таблица 2.2

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Структурная единица сетевой организации | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, | | | | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, | | | | 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), | | | | 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), | | | | 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 | ООО «Регионэнергосеть» |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | Всего по ООО «Регионэнергосеть» |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

3. Информация о качестве услуг

по технологическому присоединению

В 2019 году к сетевой организации ООО «Регионэнергосеть» заявки по технологическому присоединению не поступали.

4. Качество обслуживания

4.1. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

Таблица 4.1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование | Единица измерения |  |
| 1 | Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: |  |  |
|  | Номера телефонов по вопросам энергоснабжения: | номер телефона | 33-00-12 |
|  | Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов: | номер телефона |  |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | единицы | 0 |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | единицы | 0 |
| 2.2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню | единицы | 0 |
| 3 | Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | 0 |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | 0 |