Информация о качестве обслуживания потребителей

ООО «НЭсК» услуг за 2017 год

(наименование сетевой организации)

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, заполняется в произвольной форме.

В 2017 году 16 потребителей (юридические лица), II категории надежности, в т.ч. 2 – СН1, 26 – СН2

В 2016 году 16 потребителей (юридические лица), II категории надежности, в т.ч. 1 – СН1, 21 – СН2

В 2015 году 16 потребителей (юридические лица), II категории надежности, в т.ч. 2 – СН1, 14 – СН2

В 2014 году деятельность не осуществлялась.

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, заполняется в произвольной форме.

В 2017 году 265 точек поставки (юридические лица)

В 2016 году 148 точек поставки (юридические лица)

В 2015 году 46 точек поставки (юридические лица).

В 2014 году деятельность не осуществлялась.

* 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 в динамике относительно года, предшествующего отчетному, заполняется в произвольной форме.

В 2017 году

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | КЛ, км | ВЛ, км | ТП, шт |
| До 1 кВ | 3,92711 (100%) | 20,5176 (100%) |  |
| 1-20 кВ | 34,257 (96,07%) | 13,2781 (83,26%) | 69 (94,52%) |
| 35 кВ |  | 1,7 (100%) | 1 (50%) |

В 2016 году

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | КЛ, км | ВЛ, км | ТП, шт |
| До 1 кВ | 3,92711 (8,06%) | 20,5176 (60%) |  |
| 1-20 кВ | 35,657 (566%) | 15,9481 (112,7%) | 73 (87,95%) |
| 35 кВ |  | 1,7 (100%) | 2 (100%) |

В 2015 году

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | КЛ, км | ВЛ, км | ТП, шт |
| До 1 кВ | 48,691 | 34,19 |  |
| 1-20 кВ | 6,29 | 14,15 | 83 |
| 35 кВ |  | 1,7 | 2 |

В 2014 году деятельность не осуществлялась.

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.

В отношении арендованного имущества не устанавливался.

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 |
| 2016 | 2017 | Динамика изменения показателя |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии () | - | 0,10754 | - |
| 1.1 | ВН (110 кВ и выше) | - | - | - |
| 1.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | - | - | - |
| 1.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | - | 0,10754 | - |
| 1.4 | НН (до 1 кВ) | - | - | - |
| 2 | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии () | - | 0,01958 | - |
| 2.1 | ВН (110 кВ и выше) | - | - | - |
| 2.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | - | - | - |
| 2.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | - | 0,01958 | - |
| 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 | - | - | - |
| 5.1 | В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки | - | - | - |

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 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 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 1 | ООО «НЭсК» | 0 | 0 | 0,10754 | 0 | 0 | 0 | 0,01958 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - |

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

Мероприятия, направленные на повышение качества оказания услуг по передаче электрической энергии, в 2017 году не выполнялись.

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

Информация отсутствует.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии невостребованной 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, заполняется в произвольной форме.

|  |
| --- |
|  |
| **№№ п/п** | **Наименование ТП** | **Адрес** | **Установленная мощность трансформаторов, кВА** | **Свободная мощность, кВт**  |
| 1 | ТП-10/0,4кВ №1 | ул. Промышленная, 1/1, пос. Новое Атлашево,Чебоксарский район | 630 | 0 |
| 630 |
| 2 | ТП-10/0,4кВ №2 | 630 | 0 |
| 630 |
| 3 | ТП-10/0,4кВ №3 | 630 | 0 |
| 630 |
| 4 | ТП-10/0,4кВ №4 | 630 | 0 |
| 630 |
| 5 | ТП-10/0,4кВ №5 | 400 | 0 |
| 6 | ТП-10/0,4кВ №6 | 400 | 0 |
| 400 |
| 7 | ТП-10/0,4кВ №7 | 630 | 0 |
| 630 |
| 8 | ТП-10/0,4кВ №8 | 100 | 0 |
| 100 |
| 9 | ТП-6/0,4кВ №91 | ул. Комиссариатская, 83, г.Алатырь | 250 | 0 |
| 10 | ТП-6/0,4кВ №218 | ул. Урукова,17,г.Чебоксары | 630 | 0 |
| 630 |
| 11 | ТП-6/0,4кВ №257 | ул. Урукова,17,г.Чебоксары | 400 | 0 |
| 400 |
| 12 | ТП-35/6 кВ  | ул.Промышленная, 47, г. Новочебоксарск | 4000 | 0 |
| 13 | КТП-10/0,4 кВ  | ул.Промышленная, 47, г. Новочебоксарск | 250 | 0 |
| 14 | КТП-6/0,4 кВ  | ул.Промышленная, 47,  г. Новочебоксарск | 250 | 0 |
| 15 | ТП-10/0,4 кВ  | Лапсарский пр.,9Б, г.Чебоксары | 400 | 0 |
| 16 |  ЗТП-10/0,4 кВ №1  | ул.Тепличная, 14,пос.Кугеси, Чебоксарский район | 400 | 0 |
| 400 |
| 17 |  ЗТП-10/0,4 кВ №3  | ул.Тепличная, 17,пос.Кугеси, Чебоксарский район | 250 | 0 |
| 250 |
| 18 |  ЗТП-10/0,4 кВ №1  | 250 | 0 |
| 19 |  ТП-10/0,4 кВ  | ул. Промышленная, 57А, г. Новочебоксарск | 250 | 0 |
| 250 |
| 20 | ТП-10/0,4 кВ | ул. Промышленная, 57А, г. Новочебоксарск | 250 | 0 |
| 250 |
| 21 | ТП-35/0,4 кВ  | ул. Советская, 53,с. Ишлеи, Чебоксарский район | 1000 | 0 |
| 1000 |
| 22 | ТП-10/0,4 кВ №3  | ул. Ленина,100, с. Кудеиха, Порецкий район | 320 | 0 |
| 23 | ТП-6/0,4 кВ  | Хозяйственный проезд,15, г.Чебоксары | 400 | 0 |
| 400 |
| 24 | КТПН-10/0,4кВ №113  | ул. Коммунальная, 22, г.Новочебоксарск | 630 | 0 |
| 25 | ТП-6/0,4кВ №1 | пл.Октябрьской Революции, 23, г. Алатырь | 1000 | 0 |
| 26 | ТП-6/0,4кВ №2 | 1000 | 0 |
| 27 | ТП-6/0,4кВ №5 | 1000 | 0 |
| 28 | ТП-6/0,4кВ №6 | 1000 | 0 |
| 29 | ТП-6/0,4кВ №11 | 630 | 0 |
| 30 |  ЗТП-10/0,4 кВ | с. Красноармейское | 400 | 0 |
| 400 |
| 31 |  КТП-10/0,4кВ  | с.Красноармейское | 250 | 0 |
| 32 |  КТП-10/0,4кВ  | с.Красноармейское | 250 | 0 |
| 33 |  КТП-10/0,4кВ | с.Красноармейское | 250 | 0 |
| 34 | ЗТП-10/0,4кВ | с.Красноармейское | 400 | 0 |
| 35 |  ТП-6/0,4кВ №763 | ул.Калинина, 91, г.Чебоксары | 1000 | 0 |
| 1000 |
| 36 |  ТП-6/0,4кВ №753  | ул. Байдулы, 6, г.Чебоксары | 630 | 0 |
| 630 |
| 37 |  ТП-10/0,4кВ №1 | ул. Тракторостроителей,70, г.Чебоксары | 1000 | 0 |
| 1000 |
| 38 |  ТП-10/0,4кВ №7 | Лапсарский пр.,55 г.Чебоксары | 630 | 0 |
| 630 |
| 39 |  КТП-10/0,4кВ №1 | Цивильский р-н, д.Таушкассы, ул.Молодежная,д.19 | 630 | 0 |
| 630 |
| 40 |  КТП-10/0,4кВ №2 | Цивильский р-н, д.Таушкассы, ул.Молодежная,д.19 | 630 | 0 |
| 630 |
| 41 | ТП-10/0,4кВ №2 | Цивильский р-н, д.Таушкассы, ул.Молодежная,д.19 | 400 | 0 |
| 42 | ТП-10/0,4кВ №7 | Цивильский р-н, д.Таушкассы, ул.Молодежная,д.19 | 400 | 0 |
| 43 | КТП-10/0,4кВ №19  | Батыревский район, д. Долгий Остров, ул. Молодежная  | 40 | 3 |
| 44 | КТП-10/0,4кВ №33  | Батыревский район, с. Норваш-Шигали, ул. Новошигалинская  | 100 | 49 |
| 45 | КТП-10/0,4кВ №9 | Батыревский район, с. Шыгырдан ул. Дорожная, ул. Солнечная  | 250 | 0 |
| 46 | КТП-10/0,4кВ №10 | Батыревский район, с. Шыгырдан ул. Дорожная, ул. Луговая,  | 160 | 57 |
| 47 | КТП-10/0,4кВ №12 | Батыревский район, д. Булаково ул. Николаева, ул. Луговая | 100 | 73 |
| 48 | КТП-10/0,4кВ №4 | Батыревский район, с. Тойси, ул. Садовая  | 100 | 73 |
| 49 | КТП-10/0,4кВ №26 | Батыревский район, с. Тойси ул. Церковная  | 100 | 23 |
| 50 | КТП-10/0,4кВ №25 | Батыревский район, д. Старое Ахпердино, ул. Калинина  | 100 | 68 |
| 51 | СТП-10/0,4кВ №6 | Батыревский район, д. Полевые Бикшики, ул. Ф.Камалетдинова  | 40 | 21 |
| 52 | СТП-10/0,4кВ №22 | Батыревский район, д. Яншихово, ул. Молодежная  | 40 | 0 |
| 53 | КТП-10/0,4кВ №44 | Батыревский район, с. Тарханы, ул. Перлова | 100 | 23 |
| 54 | КТП-10/0,4кВ №45 | Батыревский район, с. Тарханы, ул. Центральная  | 100 | 64 |
| 55 | КТП-10/0,4кВ №39 | Батыревский район, д. Сидели, ул. Новая | 63 | 31 |
| 56 | ТП-10/0,4кВ №12 | Батыревский район, с. Первомайское, ул. Лесная  | 63 | 0 |
| 57 | ТП-10/0,4кВ №14 | Батыревский район, д. Татарские Сугуты, ул. Новая  | 100 | 19 |
| 58 | КТПБ-10/0,4кВ №29 | Батыревский район, с. Батырево, пр. Ленина, 22 | 160 | 26 |
| 160 |
| 59 | ЗТП-10/0,4кВ №27 | Батыревский район, с. Шыгырдан, ул. Ленина | 630 | 245 |
| 630 |
| 60 | КТПБ-10/0,4кВ №15  | Батыревский район, с. Батырево, ул. Дружбы, 30 | 400 | 176 |
| 400 |
| 61 | КТП-10/0,4кВ | Батыревский район, с. Батырево, ул. П.Яковлева, 19 | 63 | 13 |
| 62 | ЗТП-10/0,4кВ №24 | Батыревский район, с. Батырево, ул. Дружбы, 30 | 160 | 52 |
| 160 |
| 63 | ЗТП-10/0,4кВ №2 | Батыревский район, с. Батырево, ул. Комарова, 23 | 100 | 24 |
| 100 |
| 64 | КТП-10/0,4кВ №14 | Батыревский район, д. Татарские Сугуты, ул. Школьная, 22 | 250 | 175 |
| 250 |
| 65 |  ТП-10/0,4кВ №19 | ул. Набережная, д.34, г.Новочебоксарск | 160 | 0 |
| 66 | ТП-10/0,4кВ №29 | Северо-Западный мкр, г.Козловка | 250 | 0 |
| 67 | ТП 10/0,4кВ №2 | Канашское шоссе,7, г. Чебоксары | 400 | 19 |
| 68 |  ТП-6/0,4кВ | Кабельный проезд, 1а,  г. Чебоксары | 630 | 0 |
| 630 |

Увеличение мощности по указанным объектам не планируется.

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

Мероприятия, направленные на повышение качества оказания услуг по передаче электрической энергии, в 2017 году не выполнялись.

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

Информация 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 | 2016 | 2017 |
| 2016 | 2017 | Динамика изменения показателя, % | 2016 | 2017 | Динамика изменения показателя, % | 2016 | 2017 | Динамика изменения показателя, % | 2016 | 2017 | Динамика изменения показателя, % | 2016 | 2017 | Динамика изменения показателя, % |  |  |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 |
| 1 | Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки | 57 | 10 | 0 | 4 | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 63 | 14 |
| 2 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 57 | 10 | 0 | 4 | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 63 | 14 |
| 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 |
| 3.1 | по вине сетевой организации | 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 |
| 4 | Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 13 |  | 0 | 13 |  | 0 | 13 |  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 57 | 10 | 0 | 3 | 3 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 61 | 15 |
| 6 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 54 | 16 | 0 | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 57 | 18 |
| 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 | 0 |
| 7.1 | по вине сетевой организации | 0 | 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 | 0 |
| 8 | Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 60 | 60 | 0 | 60 | 60 | 0 | 60 | 60 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации (не заполняется, в случае наличия на официальном сайте сетевой организации в сети Интернет интерактивного инструмента, который позволяет автоматически рассчитывать стоимость технологического присоединения при вводе параметров, предусмотренных настоящим пунктом).

Согласно утвержденным тарифам, информация на сайте ООО «НЭсК».

4. Качество обслуживания

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 |
|  |  | 2016 | 2017 | Динамика изменения показателя, % | 2016 | 2017 | Динамика изменения показателя, % | 2016 | 2017 | Динамика изменения показателя, % | 2016 | 2017 | Динамика изменения показателя, % | 2016 | 2017 | 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: | - | - | - | 54 | 39 | 72 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | - | - | - |
| 1.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии | - | - | - | 54 | 39 | 72 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 1.2 | осуществление технологического присоединения | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 1.3 | коммерческий учет электрической энергии | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 1.4 | качество обслуживания | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 1.5 | техническое обслуживание электросетевых объектов | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 1.6 | прочее (указать) | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2 | Жалобы | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе: | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2.1.1 | качество услуг по передаче электрической энергии | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2.1.2 | качество электрической энергии | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2.2 | осуществление технологического присоединения | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2.3 | коммерческий учет электрической энергии | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2.4 | качество обслуживания | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2.5 | техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2.6 | прочее (указать) | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 3 | Заявка на оказание услуг | 123 | 15 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 3.1 | по технологическому присоединению | 123 | 15 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 3.2 | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 3.3 | организация коммерческого учета электрической энергии | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 3.4 | прочее (указать) | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

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 | ООО «НЭсК» | центр | г. Чебоксары, ул. Энгельса, 28 пом. 10 | 8-800-2345-021, (8352)551566, nesc21@nesc21.ru | с 08-00 до 17-00 | согласно Приложению № 3 к Единым стандартам качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций | 15 | 15 | 0 | 0 |

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 | 8-800-2345-021, (8352)551566 |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | единицы | 39 |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | единицы | 39 |
| 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. | 0,5 |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | 1 |

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](#Par744) Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.

Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений в 2017 году – по технологическому присоединению.

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

Дополнительных услуг, помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций ООО «НЭсК» не оказывает.

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 января 1995 г. N 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 N 1244-1 "О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС".

Мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания указанных групп потребителей, в 2017 году не выполнялись.

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.

Оценка качества обслуживания осуществляется по 10-бальной шкале, где 1 – минимальная оценка, 10 – максимальная оценка.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Критерий | Средний балл |
| 1. | Полнота и доступность информации о деятельности  | 10 |
| 2. | Территориальная доступность пунктов обслуживания клиентов | 10 |
| 3. | Уровень обслуживания по вопросам передачи электроэнергии | 9,5 |

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

Мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания потребителей, в 2017 году не выполнялись.

4.9. Информация по обращениям потребителей.

Информация по обращениям потребителей

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N | Идентификационный номер обращения | Дата обращения | Время обращения | Форма обращения | Обращения |
| Очное обращение | Заочное обращение посредством телефонной связи | Заочное 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 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 1 | 123456789101112131415161718192021222324252627282930313233343536373839 | 26.01.1712.02.1720.02.1713.03.1715.03.1704.04.1710.04.1713.04.1626.04.1627.04.1712.05.1725.05.1727.05.1602.06.1707.06.1730.06.1706.07.1706.07.1711.07.1712.07.1714.07.1718.07.1719.07.1726.07.1728.07.1731.07.1704.08.1707.08.1708.08.1724.08.1701.09.1720.09.1729.09.1703.10.1708.11.1709.11.1704.12.1707.12.1714.12.17 | 14-008-0013-0015-009-0013-0010-0011-0016-0010-0011-0015-0012-009-0011-0014-008-008-0013-0014-0012-0015-0014-0017-0013-0015-0015-0014-009-0011-0010-0008-0014-0010-008-0010-0010-0014-009-00 | 0 | 39 | 0 | 0 | 0 | 39 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Обращения потребителей, содержащие жалобу | Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг | Факт получения потребителем ответа | Мероприятия по результатам обращения |
| 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 | 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 |
| 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 39 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  |  |  |  |  |  |  | 15 |  |  |  | 15 |  |  | 15 |  |