

**ИНФОРМАЦИЯ О КАЧЕСТВЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ  
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

**ООО «Тепло-М»** за **2019** год

(наименование сетевой организации)

1. Общая информация о сетевой организации

1.1., 1.2. Количество потребителей услуг сетевой организации, количество точек поставки.

	Кол-во потребителей	Кол-во точек поставки	Уровень напряжения (СН-1)	Уровень напряжения (СН-2)	Уровень напряжения (НН)
ООО "Энергоресурс"	73	431	1	319	111
ОАО "МРСК Урала" Пермэнерго	5	8	0	5	3

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства ООО "Тепло-М"

Уровень напряжения (кВ)	Объект	Количество (шт, км)	
		2018г	2019г
35	ПС	1	1
	ВЛЭП	0,51	0,51
	РП	3	3
	ТП	74	74
6-10	ВЛЭП	-	-
	КЛЭП	72,01	72,01
0,4	ВЛЭП	-	-
	КЛЭП	12,95	12,95

**1.4. Уровень физического износа объектов ООО "Тепло-М"**

Уровень напряжения (кВ)	Объект	Количество (шт, км)		Уровень износа (%)
		2018г	2019г	
35	ПС	1	1	85%
	ВЛЭП	0,51	0,51	
6-10	РП	3	3	85%
	ТП	74	74	
	ВЛЭП	-	-	
	КЛЭП	72,01	72,01	
0,4	ВЛЭП	-	-	90%
	КЛЭП	12,95	12,95	

## 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		
		2018	2019	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_{SAIDI}$ )	7,74	0,246	
1.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	7,74	0,246	
1.4	НН (до 1 кВ)	-	-	-
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_{SAIFI}$ )	3	0,11	
2.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	3	0,11	
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) ( $\Pi_{SAIDI}$ план)	6,4	0,123	-
3.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	6,4	0,123	-
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)	1,36	0,03	-
4.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-

4.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	1,36	0,03	-
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 2019 г.

N	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, $P_{SAIDt}$				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), $P_{SAIDt}$ план				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), $P_{SAIDt}$ 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						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	ООО «Тепло-М» цех №53	-	-	0,246	-	-	-	0,11	-	-	-	0,123	-	-	-	0,03	-	0,03	1. Замена масляных выключателей на вакуумные на подстанциях 6 кВ 2. Ремонт АВР-6 кВ на подстанциях 3. Выпуск регламента контроля исполнения мероприятий по обращениям заявителей и потребителей 4. Создание официального сайта предприятия с размещением развернутой информации по деятельности предприятия 5. Выпуск приказа о сроках принятия мер по результатам обращения потребителя услуг

**2.3** В целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии ООО "Тепло-М" провело в 2019г. мероприятия по капитальному ремонту электросетевого хозяйства, согласно графика проведения капитальных ремонтов.





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				объекты по производству электрической энергии				
		2018	2019	Динамика изменения показателя, %	2018	2019	Динамика изменения показателя, %	2018	2019	Динамика изменения показателя, %	2018	2019	Динамика изменения показателя, %	2018	2019		Динамика изменения показателя, %	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
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:	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
3.1	по вине сетевой организации	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
3.2	по вине сторонних лиц	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	15	15		15	15		30	30		30	30		30	30		-	
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	-	1		4	-		-	-		-	-		-	-		-	
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	-	1		4	-		-	-		-	-		-	-		-	

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							объекты по производству электрической энергии					
		2018	2019	Динамика изменения показателя, %	2018	2019	Динамика изменения показателя, %	2018	2019	Динамика изменения показателя, %	2018	2019	Динамика изменения показателя, %	2018	2019	Динамика изменения показателя, %	2018	2019	Динамика изменения показателя, %							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	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:	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-							
7.1	по вине сетевой организации	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-							
7.2	по вине заявителя	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-							
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	120	120	0	120	120	0	120	120	0	240	240	0	240	240	0	240	-	-							

**3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации определяется в соответствии с Постановлением РСТ Пермского края № 171-гп от 28.12.2018 г.**





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		
		2018	2019	Динамика изменения показателя, %	2018	2019	Динамика изменения показателя, %	2018	2019	Динамика изменения показателя, %	2018	2019	Динамика изменения показателя, %	2018	2019	Динамика изменения показателя, %	2018	2019	Динамика изменения показателя, %	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17				
3	Заявка на оказание услуг																			
3.1	по технологическому присоединению	4	2		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
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 указания названия организаций)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	ЦОП	Центральный	г. Пермь, ул.1905г, 35	260-65-00 Kurlin_ab@ mz.perm.ru	пн.-пт. 8:00 - 16:00	Оказания услуг по технологическим присоединениям	4	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 по вопросам энергоснабжения: 8-800-201-13-27 – телефон горячей линии
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	463 единицы
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	463 единицы
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	0 единицы
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	1 мин.
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	1 мин.



4.4. По итогам 2019 года в адрес ООО «Тепло-М» обращений не поступало.

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

4.6. ООО «Тепло-М» **не оказывает** услуг населению и социально уязвимым группам 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" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2000, N 2, ст. 161; N 19, ст. 2023; 2001, N 1, ст. 2; N 33, ст. 3427; N 53, ст. 5030; 2002, N 30, ст. 3033; N 48, ст. 4743; N 52, ст. 5132; 2003, N 19, ст. 1750; 2004, N 19, ст. 1837; N 25, ст. 2480; N 27, ст. 2711; N 35, ст. 3607; N 52, ст. 5038; 2005, N 1, ст. 25; N 19, ст. 1748; N 52, ст. 5576; 2007, N 43, ст. 5084; 2008, N 9, ст. 817; N 29, ст. 3410; N 30, ст. 3609; N 40, ст. 4501; N 52, ст. 6224; 2009, N 18, ст. 2152; N 26, ст. 3133; N 29, ст. 3623; N 30, ст. 3739; N 51, ст. 6148; N 52, ст. 6403; 2010, N 19, ст. 2287; N 27, ст. 3433; N 30, ст. 3991; N 31, ст. 4206; N 50, ст. 6609; 2011, N 45, ст. 6337; N 47, ст. 6608; 2012, N 43, ст. 5782; 2013, N 14, ст. 1654; N 19, ст. 2331; N 27, ст. 3477; N 48, ст. 6165; 2014, N 23, ст. 2930; N 26, ст. 3406; N 52, ст. 7537; 2016, N 14, ст. 2008), 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" (Ведомости Съезда народных депутатов РСФСР и Верховного Совета РСФСР, 1991, N 21, ст. 699; Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 32, ст. 1861; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 48, ст. 4561; 1996, N 51, ст. 5680; 1997, N 47, ст. 5341; 1998, N 48, ст. 5850; 1999, N 16, ст. 1937; N 28, ст. 3460; 2000, N 33, ст. 3348; 2001, N 1, ст. 2; N 7, ст. 610; N 33, ст. 3413; 2002, N 30, ст. 3033; N 50, ст. 4929; N 53, ст. 5030; 2002, N 52, ст. 5132; 2003, N 43, ст. 4108; N 52, ст. 5038; 2004, N 18, ст. 1689; N 35, ст. 3607; 2006, N 6, ст. 637; N 30, ст. 3288; N 50, ст. 5285; 2007, N 46, ст. 5554; 2008, N 9, ст. 817; N 29, ст. 3410; N 30, ст. 3616; N 52, ст. 6224; N 52, ст. 6236; 2009, N 18, ст. 2152; N 30, ст. 3739; 2011, N 23, ст. 3270; N 29, ст. 4297; N 47, ст. 6608; N 49, ст. 7024; 2012, N 26, ст. 3446; N 53, ст. 7654; 2013, N 19, ст. 2331; N 27, ст. 3443; N 27, ст. 3446; N 27, ст. 3477; N 51, ст. 6693; 2014, N 26, ст. 3406; N 30, ст. 4217; N 40, ст. 5322; N 52, ст. 7539; 2016, N 14, ст. 2008) – обслуживание социально уязвимых групп без очереди.

**4.7. В 2019 году проводился опрос на тему «Удовлетворенность клиента в части электроснабжения в соответствии с категорией надежности». Результат опроса: отрицательные отзывы отсутствуют.**

#### **4.8. Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей в 2019 году**

1. Обеспечение заочного обслуживания потребителей с использованием телефонной связи, почтовой связи и сети Интернет согласно требованиям действующего законодательства.
2. Обеспечение рассмотрения обращений потребителей, поступивших в устной, письменной форме или в форме электронного документа, позволяющее обеспечить оперативное реагирование.
3. Проведение опросов потребителей с целью выявления мнения потребителей о качестве обслуживания.
4. Своевременное проведение планово-предупредительных ремонтов и технического обслуживания электросетевого оборудования.
5. Другие мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания потребителей и предусмотренные действующим законодательством.

4.9. Информация по обращениям потребителей — обращений потребителей не поступало.