

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
ООО "Тепло-М"
за 2021 год**

Показатель	Ссылка
1. Общая информация о сетевой организации	
1.1. Информация о количестве потребителей услуг ООО «Тепло-М» в границах балансовой принадлежности.	1.1!A1
1.2. О количестве точек поставки	1.2!A1
1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации.	1.3!A1
1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства ООО «Тепло-М».	1.4!A1
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.	2.1!A1
2.2. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в отчетном периоде.	2.2!A1
2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде.	2.3!A1
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.	2.4!A1
3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению	
3.1. Информация о наличии невостребованной мощности для осуществления технологического присоединения в отчетном периоде, а также о прогнозах ее увеличения.	3.1!A1
3.2. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в 2021 году	3.2!A1
3.3. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся предоставления услуг по технологическому присоединению.	3.3!A1
3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям ООО «Тепло-М».	3.4!A1
3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям ООО «Тепло-М».	3.5!A1
4. Качество обслуживания	

<p>4.1. Количество обращений, поступивших в сетевую организацию, 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.</p>	<p>4.1!A1</p>
<p>4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей</p>	<p>4.2!A1</p>
<p>4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.</p>	<p>4.3!A1</p>
<p>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.</p>	<p>4.4-4.8!A1</p>
<p>4.5. Описание дополнительных услуг, оказываемых потребителю, помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций.</p>	
<p>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.</p>	
<p>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.</p>	
<p>4.8. Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей.</p>	
<p>4.9. Информация по обращениям потребителей.</p>	<p>4.9!A1</p>

**1.1. Информация о количестве потребителей услуг ООО «Тепло-М». в границах балансовой принадлежности
ООО Тепло-М за 2021 год**

Категория потребителей	Уровень напряжения	2020 год				2021 год				Динамика, %
		Всего	Категория надежности			Всего	Категория надежности			
			1	2	3		1	2	3	Всего
Юридические лица	ВН	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	СН-1	22	22	-	-	22	22	-	-	0,00%
	СН-2	62	-	62	-	62	-	62	-	0,00%
	НН	355	-	-	355	344	-	-	344	-3,10%
Физические лица	ВН	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	СН-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	СН-2	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	НН	-	-	-	-	-	-	-	-	-
в т.ч. потребители физические лица, проживающие в жилых домах и домовладениях (с непосредственным подключением к сетям ООО «Тепло- М».		-	-	-	-	-	-	-	-	-
Всего потребителей		439	22	62	355	428	22	62	344	-2,51%

Приложение №7
к Единым стандартам качества обслуживания
сетевыми организациями потребителей услуг
сетевых организаций

**1.2. О количестве точек поставки
ООО Тепло-М за 2021 год**

№ п/п	Категория потребителей	кол-во точек поставки, шт.			в т.ч. оборудованных приборами учета, шт.			в т.ч. с дистанционным сбором данных, шт.		
		2020	2021	Динамика, %	2020	2021	Динамика, %	2020	2021	Динамика, %
1	Юридические лица	439	428	-2,51%	349	415	18,91%	-	-	-
2	Вводные устройства в многоквартирные жилые дома	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	Физические лица, проживающие в жилых домах и домовладениях (с непосредственным подключением к сетям ООО «Тепло-М».	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	Физические лица в многоквартирных домах (с подключением к внутридомовым сетям)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5	Бесхозные объекты электросетевого хозяйства	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	Всего	439	428	-2,51%	349	415	18,91%	-	-	-

**1.3. Об объектах электросетевого хозяйства
ООО Тепло-М за 2021 год**

№ п/п	Филиал (подразделение)	Класс напряжения								
		ВЛ 35кВ и выше			ВЛ 0,4-20кВ			ИТОГО		
		2020	2021	Динамика, %	2020	2021	Динамика, %	2020	2021	Динамика, %
1	ООО «Тепло-М»	0,51	0,51	0,0%	0	0	-	0,51	0,51	0,0%

№ п/п	Филиал (подразделение)	Класс напряжения								
		КЛ 35кВ и выше			КЛ 0,4-20кВ			ИТОГО		
		2020	2021	Динамика, %	2020	2021	Динамика, %	2020	2021	Динамика, %
1	ООО «Тепло-М»	0	0	-	84,96	84,96	0,0%	84,96	84,96	0,0%

№ п/п	Филиал (подразделение)	ПС 35кВ						ПС 110кВ и выше						ИТОГО					
		Количество, штук			Мощность, МВА			Количество, штук			Мощность, МВА			Количество, штук			Мощность, МВА		
		2020	2021	Динамика, %	2020	2021	Динамика, %	2020	2021	Динамика, %	2020	2021	Динамика, %	2020	2021	Динамика, %	2020	2021	Динамика, %
1	ООО «Тепло-М»	1	1	0,0%	30	30	0,0%	0	0	-	0	0	-	1	1	0,0%	30	30	0,0%

№ п/п	Филиал (подразделение)	ТП 6-20/0,4 кВ									ИТОГО					
		Мачтовые ТП, шт.			Комплектные ТП, шт.			Закрытые ТП, шт.			Кол-во, шт.			Мощность, МВА		
		2020	2021	Динамика, %	2020	2021	Динамика, %	2020	2021	Динамика, %	2020	2021	Динамика, %	2020	2021	Динамика, %
1	ООО «Тепло-М»	-	-	-	33	33	0,0%	39	39	0,0%	72	72	0,0%	119,6	119,6	0,0%

Приложение №7
к Единым стандартам качества обслуживания
сетевыми организациями потребителей услуг
сетевых организаций

**1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства
ООО Тепло-М за 2021 год**

№	Показатель	Значение		Динамика, %
		2020	2021	
1.4.1	Общий износ по оборудованию	65%	66%	1,54%
1.4.1.1	Трансформаторное оборудование	75%	76%	1,33%
1.4.1.2	Коммутационные аппараты	55%	56%	1,82%
1.4.2	Общий износ по линиям	60%	61%	1,67%
1.4.2.1	ВЛ 35-220 кВ	10%	10%	0,00%
1.4.2.2	ВЛ 0,4-20 кВ	-	-	-
1.4.2.3	КЛ 35-220 кВ	-	-	-
1.4.2.4	КЛ 0,4-20 кВ	70%	71%	1,43%

**2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в целом в отчетном периоде,
а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.**

ООО Тепло-М за 2021 год

№ п/п	Показатель	Значение показателя, годы		
		2020	2021	Динамика, %
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (P_{SAIDI})	0,075	1,277	1601,8%
1.1	ВН (110 кВ и выше)			-
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)			-
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,034	0,000	-100,0%
1.4	НН (до 1 кВ)	0,041	1,272	2984,0%
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (P_{SAIFI})	0,014	0,049	259,0%
2.1	ВН (110 кВ и выше)			-
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)			-
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,005		-100,0%
2.4	НН (до 1 кВ)	0,007	0,049	618,1%
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) ($P_{SAIDI, план}$)	0,289	0,456	57,6%
3.1	ВН (110 кВ и выше)			-
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)			-
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)		0,056	-
3.4	НН (до 1 кВ)	0,289	0,400	38,3%
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) ($P_{SAIFI, план}$)	0,065	1,272	1848,7%
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)	0,065	0,049	-24,8%
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, шт.	0,000	0,000	-
5.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, шт.	0,000	0,000	-

2.3 Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде – своевременное проведение планово-предупредительных ремонтов объектов электросетевого хозяйства, оптимизация нагрузки линий с целью минимизации аварийности.

ООО Тепло-М за 2021 год

Замена маслянных выключателей на вакуумные

Приложение №7
к Единым стандартам качества обслуживания
сетевыми организациями потребителей услуг
сетевых организаций

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

ООО Тепло-М за 2021 год

Прочей информации для включения в отчет нет.

Приложение №7
к Единым стандартам качества обслуживания
сетевыми организациями потребителей услуг
сетевых организаций

3.1. Информация о наличии неостребованной мощности для осуществления технологического

ООО Тепло-М за 2021 год

№ п/п	Наименование РЭС	Диспетчерское наименование ПС	Уровень напряжения, кВ	Трансформаторы ПС*	Величина свободной мощности, МВт
				Наименование	Установленная мощность, МВА
1	3	4	5	6	7
1	Тепло-М	п/ст 102 - 6кВ	6	4x1000	2880/4000
2	Тепло-М	п/ст 105 - 6кВ	6	1x1000+1x400	1210/1400
3	Тепло-М	п/ст 107 - 6кВ	6	2x1000	1770/2000
4	Тепло-М	п/ст 111 - 6кВ	6	2x1600	2990/3200
5	Тепло-М	п/ст 112 - 6кВ	6	2x1000	1800/2000
6	Тепло-М	п/ст 120 - 6кВ	6	1000	810/1000
7	Тепло-М	п/ст 122 - 6кВ	6	400	300/400
8	Тепло-М	п/ст 123 - 6кВ	6	4x1000	3900/4000
9	Тепло-М	п/ст 125 - 6кВ	6	2x1000	1775/2000
10	Тепло-М	п/ст 126 - 6кВ	6	2x630	1155/1260
11	Тепло-М	п/ст 127 - 6кВ	6	1000	822/1000
12	Тепло-М	п/ст 128 - 6кВ	6	400	308/400
13	Тепло-М	п/ст 129 - 6кВ	6	2x1000	2000/2000
14	Тепло-М	п/ст 131 - 6кВ	6	2x1000	1675/2000
15	Тепло-М	КТП 131 - 6кВ	6	2x2500	4580/5000
16	Тепло-М	п/ст 204 - 6кВ	6	1000	1000/1000
17	Тепло-М	п/ст 206 - 6кВ	6	1000	570/1000
18	Тепло-М	п/ст 209 - 6кВ	6	4x1000	2950/4000
19	Тепло-М	п/ст 241 - 6кВ	6	1000	910/1000
20	Тепло-М	п/ст 301 - 6кВ	6	3x1000	500/3000
21	Тепло-М	п/ст 303 - 6кВ	6	2x1000+2x1600	2200/5200
22	Тепло-М	п/ст 307 - 6кВ	6	2x1000	1900/2000
23	Тепло-М	п/ст 308 - 6кВ	6	1000	865/1000
24	Тепло-М	п/ст 309 - 6кВ	6	3x1000	2570/3000
25	Тепло-М	п/ст 310 - 6кВ	6	2x1000	1680/2000
26	Тепло-М	п/ст 311 - 6кВ	6	630	525/630
27	Тепло-М	п/ст 314 - 6кВ	6	560	560/560
28	Тепло-М	п/ст 321 - 6кВ	6	1000	760/1000
29	Тепло-М	п/ст 322 - 6кВ	6	2x1000	1300/2000
30	Тепло-М	п/ст 323 - 6кВ	6	1000	700/1000
31	Тепло-М	п/ст 329 - 6кВ	6	2x1000	1690/2000
32	Тепло-М	п/ст 330 - 6кВ	6	3x1000	2360/3000
33	Тепло-М	п/ст 331 - 6кВ	6	2x560	490/1120
34	Тепло-М	п/ст 350 - 6кВ	6	1x1000+ 1x1000	1345/2000
35	Тепло-М	п/ст 351 - 6кВ	6	1x630+ 1x560	885/1190
36	Тепло-М	п/ст 352 - 6кВ	6	630	530/630
37	Тепло-М	п/ст 353 - 6кВ	6	250	45/250
38	Тепло-М	п/ст 369 - 6кВ	6	4x1000+1x1600+1x320	5100/5920
39	Тепло-М	п/ст 402 - 6кВ	6	2x630	930/1260
40	Тепло-М	п/ст 403 - 6кВ	6	560	460/560
41	Тепло-М	п/ст 404 - 6кВ	6	2x630	1160/1260
42	Тепло-М	п/ст 405 - 6кВ	6	2x400	680/800
43	Тепло-М	п/ст 409 - 6кВ	6	11x1000+2x1600	14060/14200
44	Тепло-М	п/ст 416 - 6кВ	6	1x1600	1240/1600
45	Тепло-М	п/ст 420 - 6кВ	6	2x1000	1380/2000
46	Тепло-М	п/ст 421 - 6кВ	6	2x1000	1370/2000
47	Тепло-М	п/ст 423 - 6кВ	6	2x1000	1400/2000
48	Тепло-М	п/ст 475 - 6кВ	6	2x1000	1385/2000
49	Тепло-М	п/ст 501 - 6кВ	6	2x1000	1405/2000
50	Тепло-М	п/ст 503 - 6кВ	6	2x1000	1895/2000
51	Тепло-М	п/ст 505 - 6кВ	6	6x1000+5x1600	10800/14000
52	Тепло-М	п/ст 506 - 6кВ	6	4x1000	2750/4000
53	Тепло-М	п/ст 507 - 6кВ	6	2x630	875/1260
54	Тепло-М	п/ст 532 - 6кВ	6	2x1000	1470/2000

**3.2. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в
2021 году**

ООО Тепло-М за 2021 год

Мероприятия отсутствуют

**3.3. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся предоставления услуг по технологическому присоединению.
ООО Тепло-М за 2021 год**

Прочая информация не предоставляется

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

ООО Тепло-М за 2021 год

№	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			2020	2021	Динамика изменения показателя, %
		2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %			
1	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки	0	0	-	3	2	-33,3%	0	0	-	0	0	-	0	0	-	3	2	-33,3%
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	0	-	3	2	-33,3%	0	0	-	0	0	-	0	0	-	3	2	-33,3%
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	-
3.1	по вине сетевой организации	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	-
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	0	0	-	5	5	0,0%	0	0	-	0	0	-	0	0	-	5	5	0,0%

№	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			2020	2021	Динамика изменения показателя, %
		2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %			
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	0	-	1	1	0,0%	0	0	-	0	0	-	0	0	-	1	1	0,0%
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	0	-	1	1	0,0%	0	0	-	0	0	-	0	0	-	1	1	0,0%
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	-
7.1	по вине сетевой организации	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	-
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	0	0	-	41	42	2,4%	0	0	-	0	0	-	0	0	-	41	42	2,4%

**3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации рассчитывается по стандартизированным тарифным ставкам, установленными в соответствии с Постановлением МТриЭ ПК на 2021г., (на официальном сайте сетевой организации в сети Интернет http://тепло-м-пермь/?page_id=221)
ООО Тепло-М за 2021 год**

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.

ООО Тепло-М за 2021 год

№	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		
		2020 г.	2021 г.	Динамика, %	2020 г.	2021 г.	Динамика, %	2020 г.	2021 г.	Динамика, %	2020 г.	2021 г.	Динамика, %	2020 г.	2021 г.	Динамика, %
1	Всего обращений потребителей, в том числе:	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
1.2	осуществление технологического присоединения	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
1.3	коммерческий учет электрической энергии	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
1.4	качество обслуживания	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
1.6	прочее (указать)	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2	Жалобы	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2.1.2	качество электрической энергии	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2.2	осуществление технологического присоединения	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2.3	коммерческий учет электрической энергии	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2.4	качество обслуживания	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-

№	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		
		2020 г.	2021 г.	Динамика, %	2020 г.	2021 г.	Динамика, %	2020 г.	2021 г.	Динамика, %	2020 г.	2021 г.	Динамика, %	2020 г.	2021 г.	Динамика, %
2.6	прочее (указать)	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
3	Заявка на оказание услуг	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
3.1	по технологическому присоединению	0	0	-	0	0	-	0	0	-	3	2	-33,3%	0	0	-
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	-	0	0	-	0	0	-	3	2	-33,3%	0	0	-
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	0	0	-	0	0	-	0	0	-	1	1	0,0%	0	0	-
3.4	прочее (указать)	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-

**4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.
ООО Тепло-М за 2021 год**

№	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 "Тепло-М"	Офис	г.Пермь, ул.1905 года, д.35, стр.692 оф.301	8(342)260-65-00, 8 800 201 13 27	08:00-17:00	Технологическое присоединение, услуга по передаче ЭЭ, замена ПУ	0	0	0	0

**4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.
ООО Тепло-М за 2021 год**

№	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(342)260-65-00, 8 800 201 13 27
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

<p>4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, обращений, содержащих жалобу, обращений, содержащих</p>	<p>В 2021 году в ООО "Тепло-М" наибольшее число обращений зарегистрировано в категории «Технологическое присоединение», количество которых составило 0</p>
<p>4.5. Описание дополнительных услуг, оказываемых потребителю, помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций.</p>	<p>Из дополнительных услуг потребителю, помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций в 2021 году ООО "Тепло-М" не выполняло.</p>
<p>4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и</p>	<p>В 2021 году посетителей очных офисов ООО "Тепло-М" пенсионеров, инвалидов, многодетных, участников ВОВ и боевых действий на территориях других государств, матерей-одиночек, участников ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненных к ним категории граждан обслуживали вне очереди и без предварительной записи.</p>
<p>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.</p>	<p>В отчетном периоде опросы потребителей не проводились.</p>
<p>4.8. Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей.</p>	<p>Работа с потребителями услуг ООО "Тепло-М" строится на принципах соблюдения прав и интересов потребителей, удовлетворение их нужд и потребностей. Качество предоставляемых услуг должно соответствовать или превосходить ожидания потребителей услуг.</p> <p>Основной мероприятий, реализуемых Обществом для улучшения системы обслуживания потребителей, являются следующие принципы работы с потребителями:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обеспечение качества и доступности услуг в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации; - достаточная информированность потребителей о компании и услугах. Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с сетевой организацией носит публичный характер, предоставляется в доступной форме для потребителя услуг. Данный принцип предупреждает необходимость обращения потребителя в компанию для получения справочной информации и консультаций, и как следствие, снижение транзакционных затрат компании; - территориальная доступность и комфортные условия очного сервиса компании. Очный сервис удобный для всех групп потребителей и организован с соблюдением Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг; - доступность и оперативность заочного и электронного (интерактивного) обслуживания. ООО «Тепло-М» обеспечивает круглосуточный доступ к телефонному обслуживанию и оперативность реакции на запросы потребителей. К электронному (интерактивному) обслуживанию в сети «Интернет» организован удобный и скоростной доступ, интерфейс и инструментарию интерактивного сервиса эргономичны и интуитивно понятны для потребителей; - квалифицированное обслуживание. Организация всех форм сервиса обеспечивает высокий уровень квалификации и компетенции обслуживающего персонала организации; - прозрачность бизнес-процессов обслуживания потребителей и объективность рассмотрения жалоб потребителей. Бизнес-процессы обслуживания потребителей формализованы, описаны и прозрачны для обеспечения контролируемости и управляемости процедур взаимодействия с потребителями.

