

## Информация о качестве обслуживания потребителей услуг

### ООО "Регион-Энерго" за 2019 год

#### 1. Общая информация о сетевой организации

##### 1.1 Информация о количестве потребителей услуг сетевой организации ООО "Регион-Энерго"

№ п/п	Категория потребителей	Количество, шт.	
		2018	2019
1	1. Всего	75	77
2	2. В том числе по уровням напряжения		
2.1	ВН	12	13
2.2	СН2	4	4
2.3	НН	60	60
3	В том числе по категориям надежности		
3.1	I категория		
3.2	II категория	1	1
3.3	III категория	74	74
4	В том числе по типу потребителей		
4.1	Физические лица	56	56
4.2	Юридические лица	19	19

##### 1.2 Информация об оборудовании точек поставки приборами учета

№ п/п	Категория потребителей	Количество, шт.	
		2018	2019
1	Всего	93	90
2	В том числе оборудованных приборами учета	93	90
3.	В том числе по типу потребителей		
3.1	Физические лица	56	56
3.2	Юридические лица	37	34
4	Вводный устройства в многоквартирные дома	0	0
5	Безхозяйственные объекты электросетевого хозяйства	0	0
6	Приборы учета с дистанционным сбором данных	0	0

##### 1.3 Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации

№ п/п	Наименование	ед.изм.	2018	2019
1	КЛ 6 кВ	км	8,991	8,991
2	ВЛ-0,4 кВ	км	2,2	2,164
3	ВЛ-6-10 кВ	км	19,9	13,82
4	ПС 110/6 кВ	шт	2	2
5	ТП,РП 6(10) кВ	шт	7	7

##### 1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации

№ п/п	Наименование	Уровень напряжения	Износ, %	
			2018	2019
1	Кабельная трасса от ГПП-1 до ГПП-2	6	77,5	35
2	Кабельная трасса от ГПП-2 до ТП-109	6	60	50
3	Кабельная трасса от ТП-109 до РП-1 (здание ВЭС)	6	60	50
4	Кабельная трасса от ГПП-2 до ТП-40 и РП-1 (здание ВЭС)	6	66,5	45
5	Кабельная трасса от ГПП-2 до ТЭЦ	6	57	50
6	ВЛ-0,4 кВ ТП-109 яч.11 ВЭС	0,4	36	47
7	ВЛ-0,4 от здания ВЭС до здания складского помещения и гража	0,4	32	42
8	ПС 110/6 кВ "Алттрак-1" (здание)	110	96	97
	ПС 110/6 кВ "Алттрак-1" (оборудование)	110	30	35
	ПС 110/6 кВ "Алттрак-2" (здание)	110	31	35
	ПС 110/6 кВ "Алттрак-2" (оборудование)	110	96	97
9	ВЛ-6кВ от ПС №101 "Алттрак-1" г. Рубцовска дл ООО ХПП Зарница	6	7	13

Генеральный директор




Гутов А.Н.

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	Динамика изменения показателя		
		2018	2019	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (П <sub>САДТ</sub> )		0,01344	0,01344
1.1	ВН (110 кВ и выше)			
1.2	СН1 (35-60 кВ)			
1.3	СН2 (1-20 кВ)		0,01344	0,01344
1.4	НН (до 1 кВ)			
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (П <sub>САФТ</sub> )		0,01075	0,01075
2.1	ВН (110 кВ и выше)			
2.2	СН1 (35-60 кВ)			
2.3	СН2 (1-20 кВ)		0,01075	0,01075
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) (П <sub>САИДТ, сумм</sub> )	1,91781	0,50086	-1,41695
3.1	ВН (110 кВ и выше)			
3.2	СН1 (35-60 кВ)			
3.3	СН2 (1-20 кВ)		0,03043	0,03043
3.4	НН (до 1 кВ)	1,91781	0,47043	-1,44738
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) (П <sub>САИФТ, сумм</sub> )	0,38356	0,3871	0,00353
4.1	ВН (110 кВ и выше)			
4.2	СН1 (35-60 кВ)			
4.3	СН2 (1-20 кВ)		0,01075	0,01075
4.4	НН (до 1 кВ)	0,38356	0,37634	-0,00722
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0		0
6	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0		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.

N	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии,				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии,				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),				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	Планируемые мероприятия, направленные на повышение качества оказания услуг по передаче электроэнергии, с указанием сроков
		SAIDI				SAIFI				SAIDI, план				SAIFI, план					
		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	*																		
2	*																		
...	*																		
n	Всего по сетевой организации																		

\* структурные единицы отсутствуют

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

Генеральный директор



Гутов А.Н.

### 3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии неостребованной 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 её увеличения с разбивкой по структурным единицам сетевой организации и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы такой организации, заполняется в произвольной форме.

Наименование ПС	Кол-во свободной мощности,МВт	Прогноз увеличения
ПС 110/6 кВ "Алттрак-1"	2,871	0
ПС 110/6 кВ "Алттрак-2"	-	0
РП-1, ТП-1	-	0
ТП-109	-	0

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

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						
		2018	2019 (текущий год)	Динамика изменения	2018	2019 (текущий год)	Динамика изменения	2018	2019 (текущий год)	Динамика изменения	2018	2019 (текущий год)	Динамика изменения	2018	2019 (текущий год)	Динамика изменения				
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	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	-100	0	0	0	0	0	0	0	1
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	-100	0	0	0	0	0	0	0	1
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	0	0	0	0	0
42738	по вине сетевой организации	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
42769	по вине сторонних лиц	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	-100	0	0	0	0	0	0	0	1
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	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	0	0
7.2	по вине заявителя	0	0	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	0	0	0	0	0	0	0	190	365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Генеральный директор



Гутов А.И.

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			Засная форма с использованием телефонной связи			Электронная форма с использованием сети Интернет			Письменная форма с использованием почтовой связи			Прочее			
		2018	2019 (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	2018	2019 (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	2018	2019 (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	2018	2019 (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	2018	2019 (текущий год)	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:	1	0	-100	0	0	0	0	16*	1921*	100	0	0	0	0	0	0
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.2	осуществление технологического присоединения	1	0	-100	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0
1.4	качество обслуживания	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0
1.6	прочее (указать)	0	0	0	0	0	0	16*	1921*	100	0	0	0	0	0	0	0
2	Жалобы	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0
2.2	качество услуг по передаче электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.3	качество электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.4	осуществление технологического присоединения	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.5	коммерческий учет электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.6	качество обслуживания	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.7	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.8	прочее (указать)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Заявка на оказание услуг	1	0	-100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.1	по технологическому присоединению	1	0	-100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.4	прочее (указать)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

\* Обращения через сайт с рекламными предложениями (спам)

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 "Регион-Энерго"		г. Рубцовск ул. Тракторная, 17	8 (800) 700 83 74	пн- пт 7:30 до 16:00 обед с 12 до 12:30		0	0	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) 700 83 74
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	0
3	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	0
4	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	0
5	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0
6	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0

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.

Нет информации

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

Нет дополнительных услуг

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения не проводятся.

Нет информации

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.

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

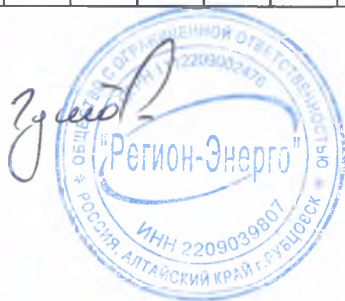


4.9. Информация по обращениям потребителей.

N	Идентификационный номер обращения	Дата обращения	Время обращения	Форма обращения					Обращения					Обращения потребителей, содержащие жалобы					Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг				Факт получения потребителем ответа			Мероприятия по результатам обращения				
				Очное обращение	Звонное обращение по телефону	Звонное обращение по сети Интернет	Письменное обращение по почте	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	Организация коммерческого учета электроэнергии	Прочее	Заявителем был получен исчерпывающий ответ в установленные сроки	Заявителем был получен исчерпывающий ответ с нарушением сроков	Обращения 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
		2019 год				1921*								1921*							1921*									

\* Обращения через сайт с рекламными предложениями (спам)

Генеральный директор



Гутов А.Н.