*п.19 «1» Стандартов раскрытия информации (в части ответственных лиц) - Приложение к Единым стандартам качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, утв. Приказом Минэнерго РФ от 15.04.2014 №186*

**Информация о качестве обслуживания потребителей**

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\*.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | 2019 | 2020 | Динамика изменения показателя, % |
| **Потребители услуг сетевой организации, всего (шт.)** | |  |  |  |
| В том числе: | | | | |
| По уровням напряжения\* | ВН (110кВ и выше) | 2 | 8 | 300 |
| СН1 (35кВ) | 0 | 3 | Х |
| СН2 (1-20кВ) | 99 | 104 | 5,1 |
| НН (0,4кВ и ниже) | 180 | 192 | 6,7 |
| В том числе | | | | |
| По категории потребителей | I категория | 0 | 0 | 0 |
| II категория | 48 | 55 | 14,6 |
| III категория | 233 | 252 | 8,2 |
| В том числе | | | | |
| По типу потребителей | Юридические лица | 178 | 199 | 11,8 |
| Физические лица | 103 | 108 | 4,9 |

\*указывается по наибольшему напряжению

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.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показатель | Значение показателя, годы | | |
| 2019 | 2020 | Динамика изменения показателя, % |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **1.** | **Количество точек поставки, всего (шт.)** | **645** | **676** | **4,8** |
|  | Юридические лица | 438 | 302 | -31,1 |
|  | Физические лица | 10 | 118 | 1080,0 |
|  | Вводные устройства (ВРУ или ГРЩ) многоквартирных домов | 197 | 256 | 30,0 |
|  | Бесхозяйные объекты | 0 | 0 | 0 |
| **2.** | **Количество точек поставки, оборудованных приборами учета, всего (шт.)** | **645** | **676** | **4,8** |
|  | Юридические лица | 438 | 302 | -31,1 |
|  | Физические лица | 10 | 118 | 1080,0 |
|  | Вводные устройства (ВРУ или ГРЩ многоквартирных домов) | 197 | 256 | 30,0 |
|  | Бесхозяйные объекты | 0 | 302 | 0 |
| **3.** | **Количество точек поставки, оборудованных приборами учета с возможностью дистанционного сбора данных, всего (шт.)** | **178** | **203** | **14,0** |
|  | Юридические лица | 116 | 129 | 11,2 |
|  | Физические лица | 0 | 7 | х |
|  | Вводные устройства (ВРУ или ГРЩ) многоквартирных домов | 62 | 67 | 8,1 |
|  | Бесхозяйные объекты | 0 | 0 | 0 |

* 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.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Уровень напряжения | Протяженность по трассе, км | | Динамика изменения показателя, % |
| за 2019 год (по состоянию на 01.01.2020г.) | за 2020 год (по состоянию на 01.01.2021г.) |
| ВЛ-0,4 кВ | 0,3 | 0,3 | 0 |
| ВЛ-6(10) кВ | 4,3 | 12,7 | 195,3 |
| ВЛ-35 кВ | 0 | 3,4 | х |
| ВЛ-110 кВ | 8 | 8,2 | 2,5 |
| **Итого ВЛ 0,4-110 кВ** | **12,6** | **24,6** | **95,2** |

**Кабельные линии 0,4-110 кВ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Уровень напряжения | Протяженность по трассе, км | | Динамика изменения показателя, % |
| за 2019 год (по состоянию на 01.01.2020г.) | за 2020 год (по состоянию на 01.01.2021г.) |
| КЛ-0,4 кВ | 27,5 | 33,1 | 20,4 |
| КЛ-6(10) кВ | 37,8 | 44,5 | 177 |
| КЛ-35 кВ | 0 | 0 | 0 |
| КЛ-110 кВ | 0 | 0 | 0 |
| **Итого КЛ 0,4-110 кВ** | **65,3** | **77,6** | 18,8 |

**Подстанции 35-110кВ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Уровень напряжения | Количество подстанций, шт. | | Динамика изменения показателя, % |
| за 2019 год (по состоянию на 01.01.2020г.) | за 2020 год (по состоянию на 01.01.2021г.) |
| ПС-35 кВ | 0 | 1 | х |
| ПС-110 кВ | 2 | 3 | 50 |
| **Итого ПС 35-110 кВ** | **2** | **4** | **100** |

**Трансформаторные подстанции и распределительные пункты 0,4-6/10 кВ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование ТП  0,4-6/10кВ | Количество ТП, шт. | | Динамика изменения показателя, % |
| за 2019 год (по состоянию на 01.01.2020г.) | за 2020 год (по состоянию на 01.01.2021г.) |
| ТП | 42 | 51 | 21,4 |
| БКТП | 12 | 16 | 33,3 |
| РП | 2 | 2 | 0 |
| **Итого** | **56** | **69** | **123,2** |

1. **Информация о качестве услуг по передаче**

**электрической энергии**

* 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.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показатель | Значение показателя, годы | | |
| 2019 | 2020 | Динамика изменения показателя |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. | *Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Пsaidi)* | **0** | **0** | **0** |
|  | ВН (110 кВ и выше) | 0 | 0 | 0 |
|  | СН1 (35-60 кВ) | 0 | 0 | 0 |
|  | СН2 (1-20 кВ) | 0 | 0 | 0 |
|  | НН (до 1 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 2. | *Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Пsaifi)* | **0** | **0** | **0** |
|  | ВН (110 кВ и выше) | 0 | 0 | 0 |
|  | СН1 (35-60 кВ) | 0 | 0 | 0 |
|  | СН2 (1-20 кВ) | 0 | 0 | 0 |
|  | НН (до 1 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 3. | *Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) (Пsaidi план)* | **0** | **0** | **0** |
|  | ВН (110 кВ и выше) | 0 | 0 | 0 |
|  | СН1 (35-60 кВ) | 0 | 0 | 0 |
|  | СН2 (1-20 кВ) | 0 | 0 | 0 |
|  | НН (до 1 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 4. | *Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) (Пsaifi план)* | **0** | **0** | **0** |
|  | ВН (110 кВ и выше) | 0 | 0 | 0 |
|  | СН1 (35-60 кВ) | 0 | 0 | 0 |
|  | СН2 (1-20 кВ) | 0 | 0 | 0 |
|  | НН (до 1 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 5. | *Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки* | 0 | 0 | 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 | 0 | 0 |

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

1. Формовочная обрезка деревьев высотой более 5 м – 7 шт.
2. Валка деревьев с применением автогидроподъемника – 44 шт.
3. Техническое обслуживание (ТО) вводных распределительных устройств многоквартирных домов
4. Оптимизация Аварийного запаса ООО «КЭК»
5. **Информация о качестве услуг по технологическому присоединению**

3.1. Невостребованная мощность в 2020 году отсутствовала.

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

* Функционирует портал дистанционного обслуживания. После регистрации на официальном сайте личного кабинета Заявителю предоставляется возможность:

- подать заявку на осуществление технологического присоединения в электронном виде;

- отслеживание исполнения заявки (до подписания договора технологического присоединения) в режиме реального времени;

- получить информацию о состоянии готовности документов в рамках оказания услуг по технологическому присоединению и сроков подготовки проекта договора.

3.3. 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 | | |
| N-1 | N  (теку-щий год) | Дина-мика изме-нения пока-зателя, % | N-1 | N  (теку-щий год) | Дина-мика изме-нения пока-зателя, % | N-1 | N  (теку-щий год) | Дина-мика изме-нения пока-зателя, % | N-1 | N  (теку-щий год) | Дина-мика изме-нения пока-зателя, % | N-1 | N  (теку-щий год) | Дина-мика изме-нения пока-зателя, % |  |
| 1 | 2 | 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 | 19 | 35 | 84,2 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 35 |
| 2 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 19 | 35 | 84,2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 35 |
| 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 |
| 3.1 | по вине сетевой организации | 0 | 0 | 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 | 0 | 0 |
| 4 | Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 3,6 | 3,6 | 0 | 3,5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 19 | 35 | 84,2 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 35 |
| 6 | Число исполненных договоров об осуществлении тех. присоединения к электрическим сетям, штуки | 16 | 30 | 87,5 | 6 | 3 | -50,0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 33 |
| 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 |
| 7.1 | по вине сетевой организации | 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 |
| 8 | Средняя  продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 114 | 114 | 0 | 114 | 114 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 114 |

1. **Качество обслуживания**
   1. Количество обращений, поступивших в сетевую организацию

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | | |
|  |  | N-1 | N  (теку-щий год) | Дина-мика изме-нения пока-зателя, % | N-1 | N  (теку-щий год) | Дина-мика изме-нения пока-зателя, % | N-1 | N  (теку-щий год) | Дина-мика изме-нения пока-зателя, % | N-1 | N  (теку-щий год) | Дина-мика изме-нения пока-зателя, % | N-1 | N  (теку-щий год) | Дина-мика изме-нения пока-зателя, % |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |
| 1 | Всего обращений потребителей, в том числе: | 36 | 48 | 33,3 | 42 | 55 | 31,0 | 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.2 | осуществление технологического присоединения | 36 | 48 | 33,3 | 42 | 55 | 31,0 | 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 |
| 1.4 | качество обслуживания | 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 |
| 1.6 | прочее (указать) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Жалобы | 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 |
| 2.1.1 | качество услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.2 | осуществление технологического присоединения | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.4 | качество обслуживания | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.6 | прочее (указать) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Заявка на оказание услуг | 25 | 35 | 40,0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.1 | по технологическому присоединению | 25 | 35 | 40,0 | 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 |
| 3.3 | организация коммерческого учета электрической энергии | 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 |

* 1. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | 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 | Среднее время ожидания потребителя в очереди, мин. | Кол-во сторонних организаций на территории офиса обслуживания |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| 1 | Центр обслуживания потребителей г. Казань | Центр обслуживания потребителей | 420044, г. Казань, пр-т Ямашева, д.36, корп.3, оф.7-2 | (843)202-06-51 kaz.kek@yandex.ru | Пн-пт 8:00-17:00 |  | 32 |  |  |  |
| 2 | Центр обслуживания потребителей г. Наб. Челны | Центр обслуживания потребителей | г. Наб. Челны, пр-т Казанский, д.220, оф.215 | (8552)20-50-24 kaz.kek@yandex.ru | Пн-пт 8:00-17:00 |  | 15 |  |  |  |

* 1. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование | Ед. измерения |  |
| 1 | Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:  Номер телефона по вопросам энергоснабжения:  Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов: | Номер телефона | 8-800-234-52-02 |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам | единицы | 55 |
| 3 | Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период | мин | 0:30 |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период | мин | 1:30 |

* 1. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в отчетном периоде:

- наибольшее число обращений, содержащих заявку на оказание услуг – 35 заявка категории «По технологическому присоединению»

* 1. Описание дополнительных услуг, оказываемых потребителю, помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций – дополнительные услуги не оказывались.
  2. Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей.

а) Сегодня перед компанией стоит задача формирования новых эффективных решений в отношении потребителей. Это продиктовано принятием Министерством энергетики РФ Единых стандартов обслуживания потребителей, утвержденных Приказом Минэнерго РФ №186 от 15.04.2014г., а также внутренними потребностями поступательного развития компании.

Система обслуживания потребителей состоит из двух основных блоков:

* очного обслуживания, которое осуществляется в центрах и пунктах по работе с потребителями;
* заочного обслуживания посредством телефонной связи и использования интернет-сервисов.

В настоящее время очное обслуживание потребителей осуществляется в Центрах обслуживания потребителей в г. Казани и г. Набережных Челнах.

Основные задачи центров обслуживания потребителей заключаются в своевременном и качественном предоставлении услуг потребителям ООО «КЭК» в необходимом объеме и в строгом соответствии требованиям законодательства и внутренними требованиями компании.

Заочное обслуживание потребителей организуется через контакт-центр. Доступ к услугам контакт-центра осуществляется по различным каналам: через сайт Компании, направлением электронного письма, письма по почте России и посредством телефонного звонка на бесплатный номер телефона 8-800-234-52-02.

Задачей контакт-центра является не только предоставление потребителям своевременных качественных ответов на их вопросы, но и создание эффективного механизма обратной связи с потребителями, информирование обо всех аварийных и плановых отключениях электроэнергии.

б) Предоставляются данные потребителя о количестве потребления электроэнергии в разрезе час, сутки, месяц, год.

в) По запросу потребителя предоставляются данные об оптимальной ценовой категории электроэнергии («тарифный калькулятор»).