

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг

ООО «Энергопром 21» за 2020 год

Общая информация о сетевой организации

1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации ООО «Энергопром 21» с разбивкой по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и типу потребителей (физические и юридические лица) в 2020 году, а также динамика по отношению к 2019 году.

Количество потребителей услуг по передаче электрической энергии составило в 2019 году - 14;

Количество потребителей услуг по передаче электрической энергии составило в 2020 году - 15.

Количество точек поставки

№ п/п	Наименование составляющей показателя	2019 год	2020 год	Динамика изменения показателя, %
1	Максимальное за расчетный период регулирования число точек поставки сетевой организации, шт., в том числе в разбивке по уровням напряжения:	30	31	+3,3%
2	ВН (110 кВ и выше), шт.	0	0	0,0%
3	СН-1 (35 кВ), шт.	0	0	0,0%
4	СН-2 (6 - 20 кВ), шт.	5	5	0,0%
5	НН (до 1 кВ), шт.	25	26	+4,0%

Общая информация о сетевой организации

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 в 2020 году, а также динамика по отношению к 2019 году.

№ п/п	Наименование	2019	2020	Динамика изменения показателя, %
1	Количество точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии	30	31	+3,3%
2	физические лица	1	1	0,0%
3	юридические лица	29	30	+3,3%
4	бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства	0	0	-
5	приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных	14	20	+42,9%

Общая информация о сетевой организации

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства ООО «Энергопром 21» за 2019-2020 гг.
(количество и протяженность ЛЭП 0,4-220 кВ, количество и мощность подстанций)

Наименование	Протяженность (км)		
	2019	2020	Динамика изменения, %
ВЛ 220 кВ	0	0	+0,0%
ВЛ 110 кВ	0	0	+0,0%
ВЛ 6-10 кВ	0	0	+0,0%
ВЛ 0,4 кВ	0	0	+0,0%
ИТОГО ВЛ	0	0	+0,0%
КЛ 220 кВ	0	0	+0,0%
КЛ 110 кВ	0	0	+0,0%
КЛ 6-20 кВ	19,72	19,72	+0,0%
КЛ 0,4 кВ	36,295	36,295	+0,0%
ИТОГО КЛ	56,015	56,015	+0,0%
ИТОГО ЛЭП	56,015	56,015	+0,0%

Наименование	Количество (шт.)		
	2019	2020	Динамика изменения, %
РП 6кВ	6	6	+0,0%
ТП 6/0,4 кВ	11	12	+9,2%
ИТОГО	17	18	+5,8%

Общая информация о сетевой организации

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства с разбивкой по уровням напряжения и по типам оборудования в 2020 году, а также динамика по отношению к 2019 году.

Наименование	Процентное соотношение, %		
	2019 год	2020 год	Динамика изменения, %
Силовые трансформаторы 6 кВ	0,760	0,780	2,63%
Линии электропередачи			
ЛЭП 220 кВ	0	0	0,0%
ЛЭП 110 кВ	0	0	0,0%
ЛЭП 6-10 кВ	0,138	0,141	2,17%
ЛЭП 0,4 кВ	1,538	1,562	15,6%
ИТОГО по линиям электропередачи	1,676	1,703	16,11%

Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в 2020 году, а также динамика по отношению к 2019 году.

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		2019	2020	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (П _{SAIDI})	0	0	0%
1.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0%
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	0%
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	0%
1.4	НН (до 1 кВ)	0	0	0%
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (П _{SAIFI})	0	0	0%
2.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0%
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	0%
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	0%
2.4	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 (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) (П _{SAIDI} , план)	-	-	-
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) (П _{SAIFI} , план)	-	-	-
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	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
-----	---	---	---	---

Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

2.2. Рейтинг структурных единиц по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в 2020 году.

N	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, П _{САИД1}				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, П _{САИГ1}				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), П _{САИД1} , план				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), П _{САИГ1} , 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 электрической энергии, с указанием сроков	Общее число зарегистрированных случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации
		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	21
1		0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0	При выявлении повышенного (пониженного) уровня напряжения, производятся работы по регулированию уровня напряжения в трансформаторных подстанциях, а также работы по перераспределению нагрузки между потребителями.	2
10	Всего по сетевой организации	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0		0

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

При выявлении повышенного (пониженного) уровня напряжения, по сравнению с требованиями ГОСТ 32144-2013, производятся работы по переключению ПБВ в трансформаторных подстанциях, а также работы по перераспределению нагрузки между потребителями.

Также проводится ремонт объектов электросетевого хозяйства ООО «Энергопром 21».

Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии не востребовавшейся 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 2020 году.

2020	http://energoprom21.ru/docs/2020/19e/sved_e.xlsx
------	---

Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.2. Мероприятия, выполненные в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в 2020 году.

ООО «Энергопром 21» в рамках реализации программы, направленной на повышение доступности энергетической инфраструктуры, в 2020 году был выполнен ряд улучшений, а именно:

1. В рамках исполнения плана мероприятий по «Повышению доступности энергетической инфраструктуры», утвержденного Распоряжением Правительства Российской Федерации от 30.06.2012 г. № 1144-р. реализовано:

исполнены мероприятия по увеличению доли заявок на технологическое присоединение, направленных потребителями услуг в электронном виде;

развитие автоматизации деятельности по технологическому присоединению внутри сетевой организации;

обеспечено своевременное направление заявителям уведомлений об исполнении мероприятий по технологическому присоединению со стороны сетевой организации посредством электронной почты;

развитие услуги «сопровождение ТП», предусматривающей выполнение сетевой организацией мероприятий по технологическому присоединению, предписанных заявителю техническими условиями.

Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.3. Прочая информация, касающаяся предоставления услуг по технологическому присоединению.

На официальном сайте ООО «Энергопром 21» потребителю предоставляется возможность ознакомиться со справочной информацией и нормативно-правовой базой для получения услуг в рамках технологического присоединения.

В частности на сайте можно:

- Ознакомиться с нормативно-правовыми документами регулирующими деятельность по технологическому присоединению;
- Ознакомиться с порядком осуществления технологического присоединения к электрическим сетям;
- Ознакомиться с типовыми формами и документами по технологическому присоединению;
- Ознакомиться с порядком проведения осмотра энергопринимающих устройств и оформления актов о технологическом присоединении.

Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

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

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			
		2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2017	2018	Динамика изменения показателя, %	
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	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	1	+100%				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	0%	0	1	+100%				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
3.1	по вине сетевой организации	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
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	15	-				-
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	1	100%				1
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	1	+100%				1
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
7.1	по вине сетевой организации	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
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	-	-	-%	-	-	-%	-	-	-%	-	30	-%				-

Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям (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).

Стоимость технологического присоединения рассчитывалась в 2020 году согласно постановления ГУ РЭК Рязанской области №442 от 18.12.2019

<http://energoprom21.ru/docs/2020/19b/post442.pdf>

Качество обслуживания

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			г. Рязань, ул. Промышленная, 21, к.202	8 (4912) 29-30-20 energorgom-21@yandex.ru	Понедельник -Пятница с 8:00 по 17:00	Прием заявок на технологическое присоединение, подтверждение/восстановление документов о надлежащем технологическом присоединении. Выдача документов. Прием обращений, жалоб.	16	20	0	нет

Качество обслуживания

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

№ п/п	Наименование	Единица измерения	За период	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:	номер телефона		+7 (4912) 29-30-20
	Номер телефона по вопросам энергоснабжения:			
	Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:			
2	Общее число входящих телефонных вызовов, поступивших по выделенным номерам телефонов	единицы	2019	0
			2020	0
2.1	Общее число входящих телефонных вызовов от потребителей, обратившихся в ЦОК	единицы	2019	0
			2020	0
2.2	Общее число входящих телефонных вызовов, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	2019	0
			2020	0
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов*	мин.	2019	0:00
			2020	0:00
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов**	мин.	2019	0:00
			2020	0:00

Качество обслуживания

4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, обращений, содержащих жалобу, обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в 2020 году, в соответствии с [пунктом 4.1 Информации о качестве обслуживания потребителей услуг](#).

В 2020 году в ООО «Энергопром 21» поступило 16 обращений.

Значительная часть обращений составляют:

- обращения по вопросам получения консультации.

Качество обслуживания

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

1. Приведение (монтаж) комплекса (- ов) учёта электрической энергии заказчика в соответствие с требованиями действующего законодательства.

2. Подготовка документации для подачи заявки на согласование актов технологической и (или) аварийной брони.

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" (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; 2015, 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; 2015, N 14, ст. 2008).

1. В ООО «Энергопром 21» обслуживание всех социально уязвимых групп населения осуществляется вне очереди.

Качество обслуживания

4.7. Темы и результаты опросов потребителей, проводимых для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания, в рамках исполнения Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций.

ООО "Энергопром 21" при осуществлении сетевой деятельности

оказывает следующие услуги:

- услуги по передаче электрической энергии;
- услуги по технологическому присоединению к электрическим сетям.

На официальном сайте ООО «Энергопром-21» размещены бланки анкет для изучения мнения потребителей по оказываемым услугам, которые потребитель может распечатать, заполнить и направить по электронной почте, факсу или лично обратившись в центр обслуживания.

В 2020 году в центр обслуживания потребителей поступило 3 анкеты потребителя услуг по передаче электрической энергии.

Проведя анализ анкет потребителя услуг по передаче электрической энергии, было установлено, что нарекания на перепады напряжения в электросети отсутствуют, сроками и качеством обслуживания потребители довольны, оперативностью и квалификацией работников удовлетворены.

Также потребитель может позвонить по телефону «горячей линии», чтобы получить информацию по интересующим вопросам, услугам, оставить отзыв или пожаловаться на качество предоставляемых услуг.

Жалоб и нареканий по телефону «горячей линии» на услуги компании по сетевой деятельности от потребителей не поступало.

