"Приложение N 7

к Единым стандартам

качества обслуживания сетевыми

организациями потребителей

услуг сетевых организаций

Информация о качестве обслуживания потребителей

АО Самаранефтегаз услуг за 2023 год

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, заполняется в произвольной форме.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | 2022 | | | | | 2023 год | | | | |
| Всего | ВН | СН1 | СН2 | НН | Всего | ВН | СН1 | СН2 | НН |
| Количество точек поставки | Всего | 555 | 81 | 75 | 347 | 52 | 514 | 74 | 67 | 321 | 52 |
| Юридические лица | 555 | 81 | 75 | 347 | 52 | 514 | 74 | 67 | 321 | 52 |
| Ввода в многоквартирные дома | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Физические лица (многоквартирные дома) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Физические лица (частные домовладения) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Количество приборов учета | Всего | 871 | 148 | 29 | 643 | 51 | 810 | 134 | 81 | 543 | 52 |
| Оборудованные дистанционным сбором данных (Интервальный учет) | 827 | 148 | 29 | 599 | 51 | 768 | 134 | 81 | 501 | 52 |
| Не оборудованные дистанционным сбором данных (Интегральный учет) | 44 | 0 | 0 | 44 | 0 | 42 | 0 | 0 | 42 | 0 |

* 1. 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, заполняется в произвольной форме.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | 2022 год | 2023год |
| Количество точек поставки | Всего | 555 | 514 |
| Юридические лица | 555 | 514 |
| Ввода в многоквартирные дома | 0 | 0 |
| Физические лица (многоквартирные дома) | 0 | 0 |
| Физические лица (частные домовладения) | 0 | 0 |
| Количество приборов учета | Всего | 871 | 810 |
| Оборудованные дистанционным сбором данных (Интервальный учет) | 827 | 768 |
| Не оборудованные дистанционным сбором данных (Интегральный учет) | 44 | 42 |

* 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, заполняется в произвольной форме.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п.п.** | **Наименование оборудования** | **Ед изм.** | **2022** | **2023** |  |
|  | Воздушные ЛЭП, |  | | | |
|  | 110 кВ | км | 134,9 | 134,9 | 0,00 % |
|  | 35 кВ | км | 1349 | 1372,421 | +1,71 % |
|  | 6 кВ в габаритах 35 кВ | км | 2,1 | 2,1 | 0,00 % |
|  | 6-10 кВ | км | 3395,247 | 3494,786 | +2,85 % |
|  | 0,4 кВ | км | 30,511 | 31,311 | +2,56 % |
|  | Кабельные ЛЭП |  | | | |
|  | до 1000 В | км | 629,698 | 632,138 | +0,39 % |
|  | свыше 1000 В | км | 64,984 | 67,919 | +4,33 % |
|  | Подстанции |  | | | |
|  | ПС 110/35/6 кВ | шт | 8 | 8 | 0,00 % |
|  | ПС 35/6 кВ | шт | 89 | 90 | +1,12 % |
|  | РП 35 кВ | шт | 18 | 23 | +21,74 % |
|  | РУ 6(10) кВ | шт | 94 | 94 | 0,00 % |
|  | ТП 6(10)/04 кВ | шт | 3659 | 3749 | +2,41 % |

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации с разбивкой по уровням напряжения и по типам оборудования, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме и выражается в процентах по отношению к нормативному сроку службы объектов.

2023 год

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п.п.** | **Наименование оборудования** | **Наличие шт, км** | **Нормативный (амортиз) срок эксплуатации, лет** | **Фактический срок эксплуатации лет** | | | | | **Кол-во оборудования отработавшего нормативный (проектный) срок эксплуатации** | | **Кол-во оборудования с продлённым остаточным ресурсом** | | **Кол-во оборудования на котором проведены реконструкция, тех. перевооружение, кап. ремонт** | | **Оборудование, требующее замены** | | **Примечание** |
| **0-10** | **10-20** | **20-30** | **30-40** | **Свыше  40** |
|  | **шт, км** | | | | | **шт.** | **%** | **шт.** | **%** | **шт.** | **%** | **шт.** | **%** |  |
| 1 | Автономные электростанции |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | ЛЭП металлические | 362,413 | 25 | 28,668 | 0,05 | 8,7 | 15,11 | 309,885 | 324,995 | 89,68% | 324,995 | 89,68% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |  |
| 3 | ж/б | 4596,308 | 25 | 497,847 | 462,685 | 425,647 | 1249,552 | 1960,577 | 3210,129 | 69,84% | 3210,129 | 65,37% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |  |
| 4 | деревянные | 2,27 | 25 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2,27 | 2,270 | 100,00% | 2,270 | 100,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |  |
| 5 | Кабельные ЛЭП до 1000 В | 581,011 | 25 | 269,619 | 174,221 | 82,808 | 43,138 | 11,225 | 54,363 | 9,36% | 54,363 | 12,99% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |  |
| 6 | свыше 1000 В | 70,832 | 25 | 34,657 | 17,792 | 9,203 | 7,28 | 1,9 | 9,180 | 12,96% | 9,180 | 11,87% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |  |
| 7 | Подстанции 220 кВ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,000 | 0,00% | 0,000 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |  |
| 8 | ПП 110 кВ | 0 | 30 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,000 | 0,00% | 0,000 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |  |
| 9 | ПС 110 кВ | 8 | 25 | 0 | 0 | 1 | 2 | 5 | 7,000 | 87,50% | 7,000 | 87,50% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |  |
| 10 | ПС 35 кВ | 89 | 25 | 11 | 7 | 4 | 31 | 36 | 67,000 | 75,28% | 67,000 | 68,54% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |  |
| 11 | РП 35 кВ | 20 | 30 | 12 | 2 | 0 | 5 | 1 | 6,000 | 30,00% | 6,000 | 56,25% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |  |
| 12 | РУ 6(10) кВ | 67 | 30 | 13 | 14 | 12 | 13 | 15 | 28,000 | 41,79% | 28,000 | 44,68% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |  |
| 13 | ТП 6(10)/04 кВ | 3893 | 30 | 1425 | 913 | 638 | 555 | 362 | 917,000 | 23,56% | 917,000 | 22,63% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |  |
| 14 | ТП 6(10)/10(6) кВ | 0 | 30 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,000 | 0,00% | 0,000 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |  |
| 15 | ТП 20/6(10) кВ | 0 | 30 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,000 | 0,00% | 0,000 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |  |
| 16 | ПАРН 6(10) кВ | 1 | 25 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,000 | 0,00% | 0,000 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |  |

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 | | |
| 2022 | 2023 | Динамика изменения показателя |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии () | 3,67 | 0,372 | <99% |
| 1.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0,6979 | 0,071 |  |
| 1.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | 0,5508 | 0,056 |  |
| 1.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 1,9315 | 0,196 |  |
| 1.4 | НН (до 1 кВ) | 0,4900 | 0,050 |  |
| 2 | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии () | 0,0023 | 0,0311 | <88% |
| 2.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0,0027 | 0,0001 |  |
| 2.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | 0,0004 | 0,0005 |  |
| 2.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0,0019 | 0,0026 |  |
| 2.4 | НН (до 1 кВ) | 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) () | 0,000 | 0,000 |  |
| 3.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0,000 | 0,000 |  |
| 3.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | 0,000 | 0,000 |  |
| 3.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0,000 | 0,000 |  |
| 3.4 | НН (до 1 кВ) | 0,000 | 0,000 |  |
| 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) () | 0,000 | 0,000 |  |
| 4.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0,000 | 0,000 |  |
| 4.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | 0,000 | 0,000 |  |
| 4.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0,000 | 0,000 |  |
| 4.4 | НН (до 1 кВ) | 0,000 | 0,000 |  |
| 5 | Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки | 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 |  |

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 прекращений передачи электрической энергии, | | | | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, | | | | 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), | | | | 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 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 | 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 | Блок «Энергетика»  АО «Самаранефтегаз» | 0,0710 | 0,056 | 0.1960 | 0,050 | 0,0001 | 0,0005 | 0,0026 | 0,000 | 0,0000 | 0,0000 | 0,0000 | 0,000 | 0,0000 | 0,0000 | 0,0000 | 0,000 |  | Ежегодно производится капитальный и текущий ремонт объектов электросетевого хозяйства |

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

Ежегодно производится капитальный и текущий ремонт объектов электросетевого хозяйства.

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.

Отсутствует.

3. Информация о качестве услуг

по технологическому присоединению

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

Информация о наличии невостребованной мощности размещена на сайте организации:

<https://samneftegaz.ru/uploads/Electroteh/2024/01/%D0%92%D1%8B%D1%88%D0%B5%2035%202023%204%20%D0%BA%D0%B2%D0%B0%D1%80%D1%82%D0%B0%D0%BB.pdf>

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

Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению, в 2023 году не проводились.

3.3. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся предоставления услуг по технологическому присоединению, заполняется в произвольной форме.

Отсутствует.

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 | | |
| N-1 | N (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (текущий год) | 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 | 12 | 15 | +20% | 5 | 10 | +100% | 12 | 9 | -25% | 1 | 1 | 0% | 0 | 0 | 0 | 34 |
| 2 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 14 | 6 | -57% | 6 | 6 | 0% | 7 | 10 | +43% | 1 | 1 | 0% | 0 | 0 | 0 | 23 |
| 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 | 12 | 13 | 8,3% | 20 | 22 | +10% | 25 | 24 | -4% | 27 | 20 | -26% | 0 | 0 | 0 |  |
| 5 | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 6 | 6 | 0 | 6 | 8 | +20% | 6 | 4 | -25% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0 | 20 |
| 6 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 8 | 2 | -75% | 2 | 4 | -50% | 3 | 3 | 0% | 1 | 0 | -100% | 0 | 0 | 0 | 9 |
| 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 | 85 | 85 | 0% | 65 | 91 | +40% | 102 | 125 | +23% | 421 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации рассчитывается в соответствии с утвержденным Приказом департамента ценового и тарифного регулирования Самарской области  [от 28.11.2022г. № 849 «Об утверждении стандартизированных тарифных ставок, формулы платы за технологическое присоединение к электрическим сетям территориальных сетевых организаций Самарской области»](https://tarif.samregion.ru/wp-content/uploads/sites/36/2022/11/281122_849.pdf) а так же:

Приказом департамента ценового и тарифного регулирования Самарской области от 15.12.2023г. № 700 «Об утверждении стандартизированных тарифных ставок, формулы платы за технологическое присоединение к электрическим сетям территориальных сетевых организаций Самарской области».

Приказом департамента ценового и тарифного регулирования Самарской области от 15.09.2023г. № 271 «О внесении изменений в приказ департамента ценового и тарифного регулирования Самарской области от 28.11.2022 № 849 «Об утверждении стандартизированных тарифных ставок, формулы платы за технологическое присоединение к электрическим сетям территориальных сетевых организаций Самарской области».

Приказом департамента ценового и тарифного регулирования Самарской области от 21.06.2023г. № 167 «О внесении изменений в приказ департамента ценового и тарифного регулирования Самарской области от 28.11.2022 № 849 «Об утверждении стандартизированных тарифных ставок, формулы платы за технологическое присоединение к электрическим сетям территориальных сетевых организаций Самарской области»

Приказом департамента ценового и тарифного регулирования Самарской области от 07.06.2023г. № 158 «О внесении изменений в приказ департамента ценового и тарифного регулирования Самарской области от 28.11.2022 № 849 «Об утверждении стандартизированных тарифных ставок, формулы платы за технологическое присоединение к электрическим сетям территориальных сетевых организаций Самарской области»

Приказом департамента ценового и тарифного регулирования Самарской области от 19.05.2023г. № 135 «О внесении изменений в приказ департамента ценового и тарифного регулирования Самарской области от 28.11.2022г. № 849 «Об утверждении стандартизированных тарифных ставок, формулы платы за технологическое присоединение к электрическим сетям территориальных сетевых организаций Самарской области»

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 | | | Заочная форма с использованием телефонной связи | | | Электронная форма с использованием сети Интернет | | | Письменная форма с использованием почтовой связи | | | Прочее | | |
|  |  | N-1 | N (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (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: | 6 | 11 | +83% | 0 | 0 | 0 | 20 | 20 | 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 | 11 | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 20 | 20 | 0% | 5 | 3 | 66% | 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 (Переоформление документов) | 11 | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 20 | 20 | 0% |  | 5 | 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 | 6 | 11 | +83% | 0 | 0 | 0 | 20 | 20 | 0% | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.1 | по технологическому присоединению | 6 | 11 | +83% | 0 | 0 | 0 | 20 | 20 | 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 |

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 | АО «Самаранефтегаз» | Кабинет 312 | г. Самара, ул. Буянова1 | 8-846-213-51-92 | Понедельник - пятница: с 8-00 до 17- 00 (с 12-00 до 13-00 перерыв); суббота, воскресенье: выходной | Прием заявок, заключение договоров технологического присоединения | 47 | 10 | 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 | 8-846-213-51-92 |
| 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 |

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](#P1394) Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.

|  |  |
| --- | --- |
| Категория, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего | Оказание услуг по технологическому присоединению |
| Категория, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений, содержащих жалобу | Отсутствуют |
| Категория, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений, содержащих заявку на оказание услуг | Оказание услуг по технологическому присоединению |

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

Отсутствуют

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](consultantplus://offline/ref=0DA8F373DABD02B41C7C5D912E013D48DB87BA67C5757DF3D01501FB104E612A1E838B4CB2D4F34431B8C348604C25G) 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](consultantplus://offline/ref=0DA8F373DABD02B41C7C5D912E013D48DB85B96DC07E7DF3D01501FB104E612A0C83D340B3D4ED4235AD951926910BEFAFE110EA244D48694027G) 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).

Возможность дистанционной подачи заявки на технологическое присоединение к электрическим сетям.

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.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вопрос | Варианты ответа | | |
| Довольны ли вы качеством обслуживания оказания услуг по осуществлению технологического присоединения АО «Самаранефтегаз» | Да | Нет | Не всегда |

96% опрошенных дали оценку «Да»

0% опрошенных дали оценку «Нет»

4% опрошенных дали оценку «Не всегда»

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

Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей, в 2023 году не проводились.

4.9. Информация по обращениям потребителей.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N | Идентификационный номер обращения | Дата обращения | Время обращения | Форма обращения | | | | | Обращения | | | | | | Обращения потребителей, содержащие жалобу | | | | | | | Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг | | | | Факт получения потребителем ответа | | | Мероприятия по результатам обращения | |
| Очное обращение | Заочное обращение посредством телефонной связи | Заочное обращение посредством сети Интернет | Письменное обращение посредством почтовой связи | 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 | Обращение 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 |
| 1 | №52 | 10.03. 2023 | с 8.00 до 17.00 |  |  | x |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 2 | №53 | 22.05. 2023 | с 8.00 до 17.00 |  |  | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 3 | №54 | 22.05. 2023 | с 8.00 до 17.00 |  |  | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 4 | №55 | 22.05. 2023 | с 8.00 до 17.00 |  |  | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 5 | №57 | 22.05. 2023 | с 8.00 до 17.00 |  |  | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 6 | №58 | 23.05. 2023 | с 8.00 до 17.00 |  |  | x |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 7 | №59 | 23.05. 2023 | с 8.00 до 17.00 |  |  | x |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 8 | №60 | 30.05. 2023 | с 8.00 до 17.00 |  |  | x |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 9 | №61 | 30.05. 2023 | с 8.00 до 17.00 |  |  | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 10 | №31 | 27.05. 2022 | с 8.00 до 17.00 |  |  | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 11 | №3224 | 09.06. 2023 | с 8.00 до 17.00 |  |  |  | x |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 12 | №3236 | 09.06. 2023 | с 8.00 до 17.00 |  |  |  | x |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 13 | №3416 | 14.07. 2023 | с 8.00 до 17.00 |  |  |  | x |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 14 | №3485 | 14.07. 2023 | с 8.00 до 17.00 |  |  |  | x |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 15 | №4116 | 17.08. 2023 | с 8.00 до 17.00 |  |  |  | x |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 16 | №4314 | 18.08. 2023 | с 8.00 до 17.00 |  |  |  | x |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 17 | №4818 | 31.08. 2023 | с 8.00 до 17.00 |  |  |  | x |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 18 | №5330 | 04.09. 2023 | с 8.00 до 17.00 |  |  |  | x |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 19 | №5385 | 11.09. 2023 | с 8.00 до 17.00 |  |  |  | x |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 20 | №1613 | 25.09. 2023 | с 8.00 до 17.00 |  |  |  | x |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 21 | №2323 | 28.09. 2023 | с 8.00 до 17.00 |  |  |  | x |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 22 | №2333 | 28.09. 2023 | с 8.00 до 17.00 |  |  |  | x |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 23 | №68 | 24.10. 2023 | с 8.00 до 17.00 |  |  | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 24 | №22 | 02.10. 2023 | с 8.00 до 17.00 |  |  |  | x |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 25 | №4044 | 24.10. 2023 | с 8.00 до 17.00 |  |  |  | x |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 26 | №854 | 24.10. 2023 | с 8.00 до 17.00 |  |  |  | x |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 27 | №854 | 24.10. 2023 | с 8.00 до 17.00 |  |  |  | x |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 28 | №887 | 24.10. 2024 | с 8.00 до 17.00 |  |  |  | x |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 29 | №69 | 01.11. 2023 | с 8.00 до 17.00 |  |  | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 30 | №66 | 01.11. 2022 | с 8.00 до 17.00 |  |  | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 31 | №70 | 30.11. 2023 | с 8.00 до 17.00 |  |  | x |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 32 | №71 | 07.12. 2023 | с 8.00 до 17.00 |  |  | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 33 | №74 | 19.12. 2023 | с 8.00 до 17.00 |  |  | x |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 34 | №9790 | 29.12. 2023 | с 8.00 до 17.00 |  |  |  | x |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |