"Приложение N 7

к Единым стандартам

качества обслуживания сетевыми

организациями потребителей

услуг сетевых организаций

Информация о качестве обслуживания потребителей

АО Самаранефтегаз услуг за 2020 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.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | 2019 | 2020 год |
| Всего | ВН | СН1 | СН2 | НН | Всего | ВН | СН1 | СН2 | НН |
| Количество точек поставки | Всего | 617 | 105 | 80 | 401 | 31 | 663 | 107 | 82 | 416 | 58 |
| Юридические лица | 600 | 102 | 78 | 390 | 30 | 630 | 107 | 82 | 409 | 32 |
| 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) | 17 | 3 | 2 | 11 | 1 | 33 | 0 | 0 | 7 | 26 |
| Количество приборов учета | Всего | 941 | 160 | 122 | 612 | 47 | 1037 | 176 | 134 | 674 | 53 |
| Оборудованные дистанционным сбором данных (Интервальный учет) | 583 | 99 | 76 | 379 | 29 | 722 | 123 | 94 | 470 | 35 |
| Не оборудованные дистанционным сбором данных (Интегральный учет) | 358 | 61 | 46 | 233 | 18 | 315 | 54 | 41 | 205 | 15 |

* 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.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | 2019год | 2020год |
| Количество точек поставки | Всего | 617 | 663 |
| Юридические лица | 600 | 630 |
| Ввода в многоквартирные дома | 0 | 0 |
| Физические лица (многоквартирные дома) | 0 | 0 |
| Физические лица (частные домовладения) | 17 | 33 |
| Количество приборов учета | Всего | 941 | 1037 |
| Оборудованные дистанционным сбором данных (Интервальный учет) | 583 | 722 |
| Не оборудованные дистанционным сбором данных (Интегральный учет) | 358 | 315 |

1.3. 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.** | **Наименованиеоборудования** | **Едизм.** | **2019** | **2020** |  |
|  | Воздушные ЛЭП,  |  |
|   |  110 кВ | км | 134,85 | 134,9 | 0,00 % |
|   |  35 кВ | км | 1614,65 | 1614,65 | 0,00 % |
|   | 6 кВ в габаритах 35 кВ | км | 2,1 | 2,1 | 0,00 % |
|   |  6-10 кВ | км | 4264,5 | 4288,5 | +0,56 % |
|   |  0,4 кВ | км | 100,4 | 102,86 | +2,45 % |
|  | Кабельные ЛЭП |  |
|  | до 1000 В | км | 820,9 | 828,18 | +0,89 % |
|   | свыше 1000 В  | км | 91 | 86,1 | -5,38 % |
|  | Подстанции |  |
|   |  ПС 110/35/6 кВ | шт | 11 | 11 | 0,00 % |
|   | ПС 35/6 кВ  | шт | 110 | 109 | -0,91 % |
|   | РП 35 кВ | шт | 17 | 17 | 0,00 % |
|   | РУ 6(10) кВ | шт | 116 | 116 | 0,00 % |
|   | ТП 6(10)/04 кВ  | шт | 4616 | 4701 | +1,84 % |

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.

2019 год

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п.п.** | **Наименованиеоборудования** | **Наличиешт, км** | **Нормативный(амортиз) срок эксплуатации, лет** | **Фактический срок эксплуатациилет** | **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** |
| **0-10** | **10-20** | **20-30** | **30-40** | **Свыше 40** |
|  | **шт, км** | **шт.** | **%** | **шт.** | **%** | **шт.** | **%** | **шт.** | **%** |
| 1 | Автономные электростанции |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 2 | ЛЭП металлические | 246,8 | 25 | 7,23 | 0,05 | 2,7 | 3 | 233,84 | 214,45 | 86,89% | 214,45 | 86,89% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| 3 | ж/б | 5844,3 | 25 | 1001,075 | 750,595 | 986,579 | 1542,882 | 1563,212 | 3078 | 52,67% | 3078 | 52,67% | 34,7 | 0,59% | 501,31 | 8,58% |
| 4 | деревянные | 23,4 | 25 | 0 | 0 | 0 | 0 | 23,37 | 23,37 | 100,00% | 23,37 | 100,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| 5 | Кабельные ЛЭП до 1000 В | 802,9 | 25 | 330,449 | 160,605 | 161,213 | 109,529 | 41,075 | 393,91 | 49,06% | 186,76 | 23,26% | 0 | 0,00% | 51,91 | 6,47% |
| 6 | свыше 1000 В  | 91,0 | 25 | 40,77 | 18,056 | 15,715 | 9,48 | 6,94 | 11,668 | 12,83% | 11,668 | 12,83% | 0 | 0,00% | 7,868 | 8,65% |
| 7 | Подстанции 220 кВ | 0,0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 8 | ПП 110 кВ | 0,0 | 30 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 9 | ПС 110 кВ | 11,0 | 25 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 8 | 72,73% | 8 | 72,73% | 2 | 18,18% | 0 | 0,00% |
| 10 | ПС 35 кВ  | 110,0 | 25 | 16 | 10 | 25 | 35 | 24 | 84 | 76,36% | 84 | 76,36% | 18 | 16,36% | 28 | 25,45% |
| 11 | РП 35 кВ | 17,0 | 30 | 4 | 1 | 3 | 7 | 2 | 9 | 52,94% | 9 | 52,94% | 0 | 0,00% | 4 | 23,53% |
| 12 | РУ 6(10) кВ | 116,0 | 30 | 24 | 17 | 28 | 26 | 23 | 24 | 44% | 78 | 44% | 3 | 1% | 27 | 40% |
| 13 | ТП 6(10)/04 кВ  | 4616,0 | 30 | 1702 | 811 | 1026 | 677 | 400 | 1459 | 31,61% | 1163 | 25,19% | 0 | 0,00% | 566 | 12,26% |

2020 год

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п.п.** | **Наименованиеоборудования** | **Наличиешт, км** | **Нормативный(амортиз) срок эксплуатации, лет** | **Фактический срок эксплуатациилет** | **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** |
| **0-10** | **10-20** | **20-30** | **30-40** | **Свыше 40** |
|  | **шт, км** | **шт.** | **%** | **шт.** | **%** | **шт.** | **%** | **шт.** | **%** |
| 1 | Автономные электростанции |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 2 | ЛЭП металлические | 249,7 | 25 | 8,028 | 0,05 | 4,8 | 3 | 233,84 | 236,84 | 94,84% | 237,7884 | 95,22% | 0 | 0,00% | 233,84 | 93,64% |
| 3 | ж/б | 5891,7 | 25 | 804,192 | 916,505 | 869,488 | 1401,659 | 1899,889 | 3301,548 | 56,04% | 3302,108 | 56,05% | 0 | 0,00% | 1899,889 | 32,25% |
| 4 | деревянные | 1,5 |   | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,52 | 1,52 | 100,00% | 2,52 | 165,79% | 0 | 0,00% | 1,52 | 100,00% |
| 5 | Кабельные ЛЭП до 1000 В | 828,2 | 30 | 339,865 | 171,735 | 173,698 | 107,53 | 35,4 | 142,93 | 17,26% | 143,1026 | 17,28% | 0 | 0,00% | 35,4 | 4,27% |
| 6 | свыше 1000 В  | 89,4 | 30 | 40,283 | 19,008 | 13,63 | 9,48 | 7,02 | 16,5 | 18,45% | 16,68452 | 18,66% | 0 | 0,00% | 7,02 | 7,85% |
| 7 | Подстанции 220 кВ | 0,0 |   | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 |
| 8 | ПП 110 кВ | 0,0 |   | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 |
| 9 | ПС 110 кВ | 11,0 | 25 | 1 | 1 | 0 | 4 | 5 | 9 | 81,82% | 9,818182 | 89,26% | 1 | 9,09% | 5 | 45,45% |
| 10 | ПС 35 кВ  | 109,0 | 25 | 12 | 6 | 18 | 43 | 30 | 73 | 66,97% | 73,66972 | 67,59% | 0 | 0,00% | 30 | 27,52% |
| 11 | РП 35 кВ | 17,0 | 30 | 3 | 0 | 3 | 9 | 2 | 11 | 64,71% | 11,64706 | 68,51% | 0 | 0,00% | 2 | 11,76% |
| 12 | РУ 6(10) кВ | 116,0 | 30 | 24 | 17 | 28 | 23 | 24 | 47 | 44% | 47,44295 | 44% | 0 | 0,00% | 24 | 40% |
| 13 | ТП 6(10)/04 кВ  | 4701,0 | 30 | 1671 | 861 | 1016 | 721 | 432 | 1153 | 24,53% | 1153,245 | 24,53% | 0 | 0,00% | 432 | 9,19% |

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 |
| 2019 | 2020 | Динамика изменения показателя |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии () | 0,5633 | 0,0062 | 1,1% |
| 1.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0,0143 | 0,0001 | 0,69% |
| 1.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | 0,0862 | 0,0009 | 1,04% |
| 1.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0,4628 | 0,0052 | 1,12% |
| 1.4 | НН (до 1 кВ) |  |  |  |
| 2 | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии () | 0,0926 | 0,0106 | 11,44% |
| 2.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0,0023 | 0,0003 | 13% |
| 2.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | 0,0141 | 0,0016 | 11,3% |
| 2.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0,0762 | 0,0087 | 11,42% |
| 2.4 | НН (до 1 кВ) | 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) () | 4,3713 | 4,3057 | 1,5% |
| 3.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0,1115 | 0,1098 | 1,52% |
| 3.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | 0,6690 | 0,6591 | 1,47% |
| 3.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 3,5908 | 3,5368 | 1,50% |
| 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) ()  | 0,7287 | 0,7177 | 1,6% |
| 4.1 | ВН (110 кВ и выше) |

|  |
| --- |
| 0,0185 |
|  |
|  |

 |

|  |
| --- |
| 0,0183 |
|  |
|  |

 | 1,08% |
| 4.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | 0,1115 | 0,1098 | 4,52% |
| 4.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0,5987 | 0,5896 | 1,52% |
| 4.4 | НН (до 1 кВ) |  |  |  |
| 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»  | 0,0001 | 0,0009 | 0,0052 | 0,0000 | 0,0003 | 0,0016 | 0,0087 | 0,0000 | 0,1098 | 0,6591 | 3,5368 | 0,0000 | 0,0183 | 0,1098 | 0,5896 | 0,0000 | 0,0935 | 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:

<http://samneftegaz.ru/uploads/Electroteh/01.2021/17.%20%D0%9E%D0%B1%D1%8A%D0%B5%D0%BC%20%D1%81%D0%B2%D0%BE%D0%B1%D0%BE%D0%B4%D0%BD%D0%BE%D0%B9%20%D0%BC%D0%BE%D1%89%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D1%82%D0%B5%D1%85%D0%BD%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%BF%D1%80%D0%B8%D1%81%D0%BE%D0%B5%D0%B4%D0%B8%D0%BD%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F%20%D0%B2%D1%8B%D1%88%D0%B5%2035%20%D0%BA%D0%92%20IV%D0%BA%D0%B2%202020.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 2019 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 | 66 | 25 | -62% | 26 | 11 | -57% | 5 | 3 | -40% | 1 | 2 | +100% | 0 | 0 | 0 | 41 |
| 2 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 61 | 22 | -63 | 25 | 11 | -56% | 4 | 2 | -50% | 1 | 2 | +100% | 0 | 0 | 0 | 37 |
| 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 | 13 | 13 | 0% | 23 | 21 | -8% | 24 | 25 | +4% | 25 | 27 | +8% | 0 | 0 | 0 |  |
| 5 | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 61 | 23 | -62% | 20 | 11 | -45% | 3 | 0 | -100% | 0 | 2 | +100% | 0 | 0 | 0 | 36 |
| 6 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 42 | 36 | -14% | 8 | 17 | +112% | 2 | 2 | 0% | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 45 |
| 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 | 89 | 87 | -2% | 156 | 189 | +21% | 388 | 305 | -21% | 0 | 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 к электрическим сетям территориальных сетевых организаций Самарской области на 2021 год № 887 от 28.12.2020г. «Об утверждении стандартизированных тарифных ставок, ставок за единицу максимальной мощности, формулы платы за технологическое присоединение к электрическим сетям территориальных сетевых организаций Самарской области на 2021год».

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: | 98 | 40 | -59% | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | +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 |
| 1.2 | осуществление технологического присоединения | 98 | 40 | -59% | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | +100% | 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 | 98 | 40 | -59% | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | +100% | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.1 | по технологическому присоединению | 98 | 40 | -59% | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | +100% | 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 | г. Самара, ул. Лесная 35 | 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 | 40 | 10 | 0 | - |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

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 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).

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 |

95% опрошенных дали оценку «Да»

0% опрошенных дали оценку «Нет»

5% 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 2020 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 | 09.01.2020 | №0001 | с 8.00 до 17.00 | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 2 | 13.01.2020 | №0085 | с 8.00 до 17.00 | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 3 | 22.01.2020 | №0286 | с 8.00 до 17.00 | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 4 | 29.01.2020 | №0434 | с 8.00 до 17.00 | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 5 | 05.02.2020 | №0645 | с 8.00 до 17.00 | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 6 | 10.03.2020 | №1322 | с 8.00 до 17.00 | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 7 | 10.03.2020 | №1356 | с 8.00 до 17.00 | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 8 | 10.03.2020 | №1357 | с 8.00 до 17.00 | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 9 | 12.03.2020 | №1396 | с 8.00 до 17.00 | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 10 | 24.04.2020 | №2209 | с 8.00 до 17.00 | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 11 | 27.04.2020 | №2259 | с 8.00 до 17.00 | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 12 | 29.04.2020 | №2257 | с 8.00 до 17.00 | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 13 | 30.04.2020 | №2318 | с 8.00 до 17.00 | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 14 | 18.05.2020 | №2489 | с 8.00 до 17.00 | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 15 | 21.05.2020 | №2547 | с 8.00 до 17.00 | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 16 | 03.06.2020 | №2758 | с 8.00 до 17.00 | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 17 | 03.06.2020 | №2759 | с 8.00 до 17.00 | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 18 | 09.06.2020 | №2892 | с 8.00 до 17.00 | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 19 | 19.06.2020 | №3100 | с 8.00 до 17.00 | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 20 | 23.06.2020 | №3144 | с 8.00 до 17.00 | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 21 | 03.07.2020 | №3313 | с 8.00 до 17.00 | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 22 | 16.07.2020 | №3601 | с 8.00 до 17.00 | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 23 | 23.07.2020 | №3775 | с 8.00 до 17.00 | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 24 | 31.07.2020 | №3955 | с 8.00 до 17.00 | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 25 | 25.08.2020 | №4530 | с 8.00 до 17.00 | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 26 | 25.08.2020 | №4531 | с 8.00 до 17.00 | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 27 | 28.08.2020 | №4598 | с 8.00 до 17.00 | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 28 | 28.08.2020 | №4599 | с 8.00 до 17.00 | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 29 | 04.09.2020 | №4739 | с 8.00 до 17.00 | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 30 | 04.09.2020 | №4740 | с 8.00 до 17.00 | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 31 | 11.09.2020 | №4894 | с 8.00 до 17.00 | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 32 | 07.10.2020 | №4 | с 8.00 до 17.00 |  |  | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 33 | 08.10.2020 | №5448 | с 8.00 до 17.00 | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 34 | 20.10.2020 | №5762 | с 8.00 до 17.00 | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 35 | 30.10.2020 | №5955 | с 8.00 до 17.00 | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 36 | 30.10.2020 | №5956 | с 8.00 до 17.00 | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 37 | 17.12.2020 | №6847 | с 8.00 до 17.00 | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 38 | 21.12.2020 | №6895 | с 8.00 до 17.00 | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 39 | 23.12.2020 | №6946 | с 8.00 до 17.00 | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 40 | 28.12.2020 | №7030 | с 8.00 до 17.00 | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 41 | 29.12.2020 | №7062 | с 8.00 до 17.00 | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |