"Приложение N 7

к Единым стандартам

качества обслуживания сетевыми

организациями потребителей

услуг сетевых организаций

Информация о качестве обслуживания потребителей

АО Самаранефтегаз услуг за 2022 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.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | 2021 | 2022 год |
| Всего | ВН | СН1 | СН2 | НН | Всего | ВН | СН1 | СН2 | НН |
| Количество точек поставки | Всего | 555 | 81 | 75 | 347 | 52 | 555 | 81 | 75 | 347 | 52 |
| Юридические лица | 550 | 81 | 75 | 344 | 50 | 555 | 81 | 75 | 347 | 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) | 5 | 0 | 0 | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Количество приборов учета | Всего | 871 | 148 | 29 | 643 | 51 | 871 | 148 | 29 | 643 | 51 |
| Оборудованные дистанционным сбором данных (Интервальный учет) | 761 | 144 | 26 | 545 | 46 | 827 | 148 | 29 | 599 | 51 |
| Не оборудованные дистанционным сбором данных (Интегральный учет) | 110 | 4 | 3 | 98 | 5 | 44 | 0 | 0 | 44 | 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.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | 2021 год | 2022год |
| Количество точек поставки | Всего | 555 | 555 |
| Юридические лица | 550 | 555 |
| Ввода в многоквартирные дома | 0 | 0 |
| Физические лица (многоквартирные дома) | 0 | 0 |
| Физические лица (частные домовладения) | 5 | 0 |
| Количество приборов учета | Всего | 871 | 871 |
| Оборудованные дистанционным сбором данных (Интервальный учет) | 761 | 827 |
| Не оборудованные дистанционным сбором данных (Интегральный учет) | 110 | 44 |

* 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.** | **Наименованиеоборудования** | **Едизм.** | **2021** | **2022** |  |
|  | Воздушные ЛЭП,  |  |
|   |  110 кВ | км | 134,9 | 134,9 | 0,00 % |
|   |  35 кВ | км | 1248,661 | 1261,37 | +1,01 % |
|   | 6 кВ в габаритах 35 кВ | км | 2,1 | 2,1 | 0,00 % |
|   |  6-10 кВ | км | 3352,766 | 3395,247 | +1,25 % |
|   |  0,4 кВ | км | 31,121 | 30,511 | -1,96 % |
|  | Кабельные ЛЭП |  |
|  | до 1000 В | км | 625,27 | 629,698 | +0,70 % |
|   | свыше 1000 В  | км | 72,984 | 64,984 | -10,96 % |
|  | Подстанции |  |
|   |  ПС 110/35/6 кВ | шт | 8 | 8 | 0,00 % |
|   | ПС 35/6 кВ  | шт | 89 | 89 | 0,00 % |
|   | РП 35 кВ | шт | 16 | 18 | 11,11 % |
|   | РУ 6(10) кВ | шт | 94 | 94 | 0,00 % |
|   | ТП 6(10)/04 кВ  | шт | 3711 | 3659 | 1,40 % |

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.

2021 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 | 362,4 | 25 | 28,668 | 0,050 | 8,700 | 15,110 | 309,885 | 324,995 | 89,68% | 324,995 | 89,68% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| 3 | ж/б | 4494,5 | 25 | 597,021 | 454,220 | 512,875 | 1219,751 | 1710,597 | 2952,818 | 65,70% | 2953 | 65,37% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| 4 | деревянные | 1,5 | 25 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 1,520 | 1,520 | 100,00% | 1,52 | 100,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| 5 | Кабельные ЛЭП до 1000 В | 625,3 | 25 | 304,982 | 122,080 | 106,547 | 54,385 | 37,345 | 69,930 | 11,18% | 69,93 | 12,99% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| 6 | свыше 1000 В  | 73,0 | 25 | 40,756 | 14,863 | 7,969 | 3,475 | 5,940 | 9,415 | 12,90% | 9,415 | 11,87% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| 7 | Подстанции 220 кВ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| 8 | ПП 110 кВ | 0 | 30 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| 9 | ПС 110 кВ | 8 | 25 | 0 | 1 | 0 | 2 | 5 | 7 | 87,50% | 7 | 87,50% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| 10 | ПС 35 кВ  | 89 | 25 | 11 | 5 | 12 | 29 | 32 | 61 | 68,54% | 61 | 68,54% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| 11 | РП 35 кВ | 16 | 30 | 5 | 1 | 1 | 7 | 2 | 9 | 56,25% | 9 | 56,25% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| 12 | РУ 6(10) кВ | 94 | 30 | 20 | 10 | 22 | 20 | 22 | 42 | 44,68% | 42 | 44,68% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| 13 | ТП 6(10)/04 кВ  | 3711 | 30 | 1372 | 867 | 632 | 521 | 319 | 840 | 22,64% | 840 | 22,63% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| 14 | ТП 6(10)/10(6) кВ  | 0 | 30 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| 15 | ТП 20/6(10) кВ | 0 | 30 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| 16 | ПАРН 6(10) кВ | 1 | 25 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |

2022 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 | 362,4 | 25 | 28,668 | 0,050 | 8,700 | 15,110 | 309,885 | 324,995 | 89,68% | 324,995 | 89,68% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| 3 | ж/б | 4550,0 | 25 | 539,749 | 491,408 | 448,027 | 1269,802 | 1801,057 | 3070,859 | 67,49% | 3171 | 69,42% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| 4 | деревянные | 0,3 | 25 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,300 | 0,300 | 100,00% | 0,3 | 100,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| 5 | Кабельные ЛЭП до 1000 В | 629,7 | 25 | 308,519 | 157,649 | 95,428 | 50,848 | 17,268 | 68,116 | 10,82% | 65,118 | 10,39% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| 6 | свыше 1000 В  | 64,9 | 25 | 34,817 | 14,863 | 7,969 | 4,200 | 3,094 | 7,294 | 11,23% | 7,985 | 11,91% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| 7 | Подстанции 220 кВ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| 8 | ПП 110 кВ | 0 | 30 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| 9 | ПС 110 кВ | 8 | 25 | 0 | 1 | 0 | 2 | 5 | 7 | 87,50% | 7 | 87,50% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| 10 | ПС 35 кВ  | 89 | 25 | 13 | 6 | 11 | 28 | 31 | 59 | 66,29% | 59 | 66,29% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| 11 | РП 35 кВ | 18 | 30 | 9 | 2 | 0 | 7 | 0 | 7 | 38,89% | 7 | 38,89% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| 12 | РУ 6(10) кВ | 94 | 30 | 21 | 10 | 22 | 20 | 21 | 41 | 43,62% | 40 | 43,48% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| 13 | ТП 6(10)/04 кВ  | 3659 | 30 | 1382 | 825 | 622 | 515 | 315 | 830 | 22,68% | 900 | 23,72% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| 14 | ТП 6(10)/10(6) кВ  | 0 | 30 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| 15 | ТП 20/6(10) кВ | 0 | 30 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| 16 | ПАРН 6(10) кВ | 1 | 25 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 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 |
| 2021 | 2022 | Динамика изменения показателя |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии () | 2,7900 | 3,6700 | >24% |
| 1.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0,5305 | 0,6979 |  |
| 1.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | 0,4187 | 0,5508 |  |
| 1.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 1,4683 | 1,9315 |  |
| 1.4 | НН (до 1 кВ) | 0,3725 | 0,4900 |  |
| 2 | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии () | 0,0926 | 0,0023 | >99% |
| 2.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0,0027 | 0,0001 |  |
| 2.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | 0,014 | 0,0004 |  |
| 2.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0,0760 | 0,0019 |  |
| 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»  | 0,6979 | 0,550 | 1,9315 | 0,49 | 0,0001 | 0,0004 | 0,0019 | 0,000 | 0,6979 | 0,5508 | 0,5508 | 0,49 | 0,0002 | 0,0007 | 0,0035 | 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/12.2022/%D0%92%D1%8B%D1%88%D0%B5%2035%202022%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 2022 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 | 15 | 12 | -20% | 5 | 6 | +20% | 5 | 12 | +140% | 1 | 1 | 0% | 0 | 0 | 0 | 31 |
| 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 | 11 | 6 | -45% | 4 | 6 | +50% | 3 | 6 | +100% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0 | 20 |
| 6 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 8 | 7 | -13% | 6 | 2 | -67% | 3 | 3 | 0% | 1 | 0 | -100% | 0 | 0 | 0 | 12 |
| 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 30.12.2021 № 839 «Об утверждении стандартизированных тарифных ставок, ставок за единицу максимальной мощности, формулы платы за технологическое присоединение к электрическим сетям территориальных сетевых организаций Самарской области на 2022год» и Приказом департамента ценового и тарифного регулирования Самарской области к электрическим сетям территориальных сетевых организаций Самарской области на 2022 год № 246 от 15.07.2022г. «О внесении изменений в приказ департамента ценового и тарифного регулирования Самарской области от 30.12.2021 № 839 «Об утверждении стандартизированных тарифных ставок, ставок за единицу максимальной мощности, формулы платы за технологическое присоединение к электрическим сетям территориальных сетевых организаций Самарской области на 2022год».

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 | 6 | 11 | +83% | 0 | 0 | 0 | 20 | 20 | 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 | 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 | 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 | - |

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 |

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 2022 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 | №194 | 13.01. 2022 | с 8.00 до 17.00 | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 2 | №25 | 28.01. 2022 | с 8.00 до 17.00 |  |  | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 3 | №26 | 07.02. 2022 | с 8.00 до 17.00 |  |  | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 4 | №27 | 08.02. 2022 | с 8.00 до 17.00 |  |  | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 5 | №28 | 09.02. 2022 | с 8.00 до 17.00 |  |  | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 6 | №698 | 25.02. 2022 | с 8.00 до 17.00 | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 7 | №1161 | 07.04. 2022 | с 8.00 до 17.00 | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 8 | №2326 | 07.04. 2022 | с 8.00 до 17.00 | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 9 | №30 | 27.05. 2022 | 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 | №32 | 09.06. 2022 | с 8.00 до 17.00 |  |  | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 12 | №33 | 09.06. 2022 | с 8.00 до 17.00 |  |  | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 13 | №34 | 14.06. 2022 | с 8.00 до 17.00 |  |  | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 14 | №35 | 14.06. 2022 | с 8.00 до 17.00 |  |  | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 15 | №36 | 17.06. 2022 | с 8.00 до 17.00 |  |  | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 16 | №37 | 18.06. 2022 | с 8.00 до 17.00 |  |  | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 17 | №38 | 20.06. 2022 | с 8.00 до 17.00 |  |  | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 18 | №39 | 07.07. 2022 | с 8.00 до 17.00 |  |  | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 19 | №2187 | 01.07. 2022 | с 8.00 до 17.00 | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 20 | №2289 | 08.07. 2022 | с 8.00 до 17.00 | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 21 | №41 | 22.07. 2022 | с 8.00 до 17.00 |  |  | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 22 | №42 | 22.07. 2022 | с 8.00 до 17.00 |  |  | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 23 | №43 | 22.07. 2022 | с 8.00 до 17.00 |  |  | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 24 | №834 | 29.07. 2022 | с 8.00 до 17.00 | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 25 | №2561 | 02.08. 2022 | с 8.00 до 17.00 | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 26 | №49 | 02.09. 2022 | с 8.00 до 17.00 |  |  | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 27 | №50 | 27.09. 2022 | с 8.00 до 17.00 |  |  | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 28 | №7127 | 07.10. 2022 | с 8.00 до 17.00 | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 29 | №51 | 20.12. 2022 | с 8.00 до 17.00 |  |  | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 30 | №9229 | 21.12. 2022 | с 8.00 до 17.00 | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |
| 31 | №9328 | 30.12. 2022 | с 8.00 до 17.00 | x |  |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |  |