

**Информация о качестве обслуживания потребителей
Общества с ограниченной ответственностью «Техносервис-ПЭ» услуг за 2017 год**
(наименование сетевой организации)

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации (далее - потребители) с разбивкой по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и типу потребителей (физические или юридические лица)

Наименование потребителя	Уровень напряжения, кВ	Категория надежности потребителей	Тип потребителей
Сад «Сигнал-1»	НН	3	юридическое лицо
Сад «Сигнал-2»	СН2	3	юридическое лицо
Сад «Сигнал-3»	СН2	3	юридическое лицо
Сад «Сигнал-4»	СН2	3	юридическое лицо
Сад «Трубопрокатчик-3»	СН2	3	юридическое лицо
АО «Сигнал»	СН2	1	юридическое лицо
ООО «Визирь компани»	НН	3	юридическое лицо
АО «Челябинскгоргаз»	НН	3	юридическое лицо
МУП «ЧАТ»	НН	3	юридическое лицо
ООО «Металл-Строй»	НН	3	юридическое лицо
ИП Кукушкина О.А.	НН	3	юридическое лицо
Управление дорожного хозяйства г. Челябинск	НН	3	юридическое лицо
ИП Волгин Н.Н.	НН	3	юридическое лицо
ИП Ылгаз Е.И.	НН	3	юридическое лицо
ООО «ПромСервис»	НН	3	юридическое лицо
ООО «Промышленные металлоконструкции-7»	НН	3	юридическое лицо
ИП Рыбалов А.Н.	НН	3	юридическое лицо
Войсковая часть 7438	НН	3	юридическое лицо
ИП Манаков В.В.	НН	3	юридическое лицо

ООО ПРОФСЕРВИСТРЕЙД»	НН	3	юридическое лицо
УФПС «Почта России»	НН	3	юридическое лицо
ПАО «Ростелеком»	СН2, НН	2,3	юридическое лицо
ЧФ ПАО «Вымпелкоммункиации»	НН	3	юридическое лицо
ООО «Агроторг»	НН	3	юридическое лицо
МБУ Спортивный комплекс «Сигнал»	СН2	3	юридическое лицо
ОАО «ЧЭК»	НН	3	Смежная сетевая
ООО «Фрегат»	СН2	3	юридическое лицо
ООО ТЭФ АВМ	СН2	3	юридическое лицо
ООО «Интегро М»	СН2	3	юридическое лицо
ИП Бондаревский В.И.	НН	3	юридическое лицо
СНТ «Лада»	СН2	3	юридическое лицо
Селезнев Н.В.	НН	3	Физическое лицо
ПАО «МТС»	НН	3	юридическое лицо
МУП Служба коммунального сервиса	НН	3	юридическое лицо
ФГУП «РТРС»	НН	3	юридическое лицо
Снытко А.Н.	НН	3	физическое лицо
ПАО «Мегафон»	НН	3	юридическое лицо
ООО «Т2 Мобайл»	НН	3	юридическое лицо
Управление культуры администрации Октябрьского р-на	НН	3	юридическое лицо
МУП Октябрьский жилкомцентр	НН	3	юридическое лицо
ИП Серсков Н.В.	НН	3	юридическое лицо
ООО «Газпром трансгаз Екатеринбург»	СН2	3	юридическое лицо
ООО «Спецавтоколонна»	СН2	3	юридическое лицо
МБУК ДК Булат	НН	2	юридическое лицо
б/о Чистая заводь	НН	3	юридическое лицо
б/о Надежда	НН	3	юридическое лицо
ОАО ЧШФ Одежда	НН	3	юридическое лицо
ООО «УралавтоЗАЗ»	НН	3	юридическое лицо
ПКП ТехПромСервис	НН	3	юридическое лицо

ОАО «АЭС Инвест»	НН	3	Смежная сетевая
ОАО «МРСК Урала»-«Челябэнерго»	НН	3	Смежная сетевая
ООО «Копейское маршрутное такси»	НН	3	юридическое лицо

1.2. Количество точек поставки всего и точек поставки-162, оборудованных приборами учета электрической энергии-162, с разбивкой: физические лица-2, юридические лица-160.

		Динамика по отношению к году, предшествующему отчетному
Количество точек поставки всего и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии	162	-
в т.ч. точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии	162	-
в т.ч. физические лица	2	-
юридические лица	160	-
приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных	140	-

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации: длина воздушных линий (далее - ВЛ) и кабельных линий (далее - КЛ)- 171 км, количество подстанций 35 кВ – 1 шт., 6(10) кВ – 75 шт.

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации с разбивкой по уровням напряжения и по типам оборудования.

Наименование объекта электросетевого хозяйства	Длина воздушной линии с разбивкой по уровням напряжения, км		Количество подстанций в динамике, шт		Уровень физического износа объекта, %	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
АО «Сигнал»	2,8 (СН1), 26,3 (НН)	2,8 (СН1), 26,3 (НН)	27	27	55	55
ИП Волгин	-	-	1	0	25	-
ИП Манаков	-	-	1	0	15	-
ПАО «Ростелеком	64,24 (СН2)	-	44	0	30	-
ИП Бондаревский	-	-	2	0	30	-
ООО «Фрегат»	0,33 (СН2)	0,33 (СН2)	1	1	30	30

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.

№ п/п	Показатель	Значение показателя, годы			
		2015г.	2016г.	2017г.	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4		5
1	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (Π_{SAIDI})				
1.1.	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0	0
1.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	0	0
1.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	0	0
1.4.	НН (до 1 кВ)	0	0	0	0
2	Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии (Π_{SAIFI})				
2.1.	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0	0
2.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	0	0
2.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	0	0
2.4.	НН (до 1 кВ)	0	0	0	0
3	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации) и иных владельцев объектов электросетевого хозяйства (Π_{SAIDI} , план)				

3.1.	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0	0
3.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	0	0
3.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	0	0
3.4.	НН (до 1 кВ)	0	0	0	0
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) (по плану)				
4.1.	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0	0
4.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	0	0
4.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	0	0
4.4.	НН (до 1 кВ)	0	0	0	0
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0	0	0	0
5.1.	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0	0	0	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.

№ п/ п	Структурная единица сетевой организации							Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства),				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на 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
		Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, Π_{SAIDI}		Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, Π_{SAIFI}													
		ВН	СН1	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
1.		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,9	Выполнение графика ППР в 2017г.
2.	Всего по сетевой организации	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,9	Установка ИК в точках поставки ЭЭ и на границе с потребителями в 2017г.

2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде: установка и поверка приборов учета, ремонт силового трансформатора 35/6 кВ, ремонт ВЛ-0,4 кВ, ремонт выключателя нагрузки 10 кВ, ремонт масляного выключателя 35 кВ, замена деревянных опор на ж/б, ремонт кабеля 6 кВ, провели ППР на всех электросетевых объектах.

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

- Осуществление контроля и исключение неучтенного потребления электроэнергии на объектах потребителей;
- создание структурных подразделений по работе с заявителям – 0 шт.

2.4. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет: разработка ППР, паспортов на кабельные линии.

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, информация о наличии невостребованной мощности для осуществления технологического присоединения располагается на официальном сайте ООО «Техносервис-ПЭ» по адресу: <http://tehnoservis-p.ru/>

Вышеуказанная информация обновляется ежемесячно.

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

- организована возможность подачи заявки заявителями посредством официального сайта сетевой организации - да, создан Личный кабинет, размещен калькулятор по расчету технологического присоединения;

- повышена квалификация персонала в отделе технологического присоединения – прохождение обучения и сдача экзамена в Ростехнадзоре на группу по электробезопасности V – 5 чел.;

- вносятся предложения по совершенствованию нормативной базы по процедуре технологического присоединения через некоммерческое партнерство, с целью повышения доступности к энергетической инфраструктуре - да.

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

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

№ п/ п	Показатели	Категория присоединения потребителей услуг по передачи 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			
		2016 г.	2017 г.	Динамика изменени я показател я, %	2016 г.	2017 г.	Динамика изменени я показател я, %	2016 г.	2017 г.	Динамика изменени я показател я, %	2016 г.	2017 г.	Динамика изменени я показател я, %	2016 г.	2017 г.	Динамика изменени я показател я, %	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	Число заявок на технологическое присоединение , поданных заявителями, штуки	0	18	100	0	1	100	0	1	100	0	1	100	0	0	0	21
2	Число заявок на технологическое присоединение , по которым направлен проект договора об осуществлении технологическо	0	18	100	0	1	100	0	1	100	0	1	100	0	0	0	21

	го присоединения к электрическим сетям, штуки																
4	Средняя продолжительн ость подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологическо го присоединения к электрическим сетям, дней	0	15	-	0	15	100	0	0	15	0	15	100	0	0	0	15
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологическо го присоединения к электрическим сетям, штуки	0	18	100	0	1	100	0	1	100	0	1	100	0	0	0	21
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологическо го присоединения к электрическим	0	18	100	0	1	100	0	1	100	0	0	0	0	0	0	20

	сетям, штуки																
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	0	30	0	0	30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации (не заполняется, в случае наличия на официальном сайте сетевой организации в сети Интернет интерактивного инструмента, который позволяет автоматически рассчитывать стоимость технологического присоединения при вводе параметров, предусмотренных настоящим пунктом).

Мощность энергопринимающих устройств заявителя, кВт			15		150		250		670	
Категория надежности			I - II	III	I - II	III	I - II	III	I - II	III
Расстояние до границ земельного участка заявителя, м	Необходимость строительства подстанции	Тип линии								
500 - сельская местность/300 - городская местность	Да	КЛ	-	-	-	-	-	-	-	-
		ВЛ	-	-	-	-	-	-	-	-
	Нет	КЛ	-	-	-	-	-	-	-	-
		ВЛ	-	-	-	-	-	-	-	-
750	Да	КЛ	-	-	-	-	-	-	-	-

	Нет	ВЛ	-	-	-	-	-	-	-	-
		КЛ	-	-	-	-	-	-	-	-
		ВЛ	-	-	-	-	-	-	-	-
1000	Да	КЛ	-	-	-	-	-	-	-	-
		ВЛ	-	-	-	-	-	-	-	-
	Нет	КЛ	-	-	-	-	-	-	-	-
		ВЛ	-	-	-	-	-	-	-	-
1250	Да	КЛ	-	-	-	-	-	-	-	-
		ВЛ	-	-	-	-	-	-	-	-
	Нет	КЛ	-	-	-	-	-	-	-	-
		ВЛ	-	-	-	-	-	-	-	-

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 – отсутствуют.

№ п/п	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

[illegible]

[illegible]

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	21	100	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	1	нежилое помещение	г. Челябинск ул. Василевского, 74	(351) 225-10-60; +7800 500 30 98	с 8-00 до 17-00	Оказание услуг по передаче электроэнергии; Технологическое присоединение к электрическим сетям	21	15 мин.	0	0

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

№ п/п	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	8 800 500 30 98	0
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	0	0
2.1.	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	0	0
2.2.	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	0	0
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	0	0
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	0	0

4.4. Жалобы отсутствуют.

4.5. Отсутствуют.

4.6. Отсутствуют.

4.7. Отсутствуют.

4.8. Наличие официального сайта в сети Интернет. Наличие офиса очного обслуживания клиентов.

4.9. Информация по обращениям потребителей. Обращений не поступало.

[illegible]

