

Приложение N 7
к Единым стандартам
качества обслуживания сетевыми
организациями потребителей
услуг сетевых организаций

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
ООО "ПКФ Энерготехнологии" 2021 год**

Оглавление

1. Общая информация о сетевой организации	4
1.1. Информация о количестве потребителей услуг ООО ПКФ Энерготехнологии в границах балансовой принадлежности.	4
1.2. Информация о количестве точек поставки в границах балансовой принадлежности и оснащенности приборами учета	4
1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации.	5
1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства ООО ПКФ Энерготехнологии .	6
2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии	7
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.	7
2.2. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в отчетном периоде.	9
2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде.	11
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.	11
3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению	12
3.1. Информация о наличии неостребованной мощности для осуществления технологического присоединения в отчетном периоде, а также о прогнозах ее увеличения.	12
3.2. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в 2021 году.	13
3.3. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся предоставления услуг по технологическому присоединению.	14
3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям ООО ПКФ Энерготехнологии .	14
3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям ООО ПКФ Энерготехнологии .	17
4. Качество обслуживания	18

4.1. Количество обращений, поступивших в сетевую организацию, 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. _____	18
4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей _____	22
4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи. _____	23
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 Информации о качестве обслуживания потребителей услуг. _____	23
4.5. Описание дополнительных услуг, оказываемых потребителю, помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций. _____	24
4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территориях других государств, матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан). _____	24
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. _____	24
4.8. Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей. _____	25
4.9. Информация по обращениям потребителей. _____	26

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Информация о количестве потребителей услуг ООО ПКФ Энерготехнологии в границах балансовой принадлежности.

Категория потребителей	уровень напряжения	2020				2021				Динамика, %
		всего	категория надежности электроснабжения			всего	категория надежности электроснабжения			всего
			1	2	3		1	2	3	
Юридические лица	ВН								2%	
	СН 1									
	СН 2	109		96	109		96			
	НН	111		63	111		63			
Физические лица	ВН	-			-					
	СН 1	-			-					
	СН 2	-			-					
	НН	841		841	841		841			
в т.ч. потребители физические лица, проживающие в жилых домах и домовладениях (с непосредственным подключением к сетям ООО ПКФ Энерготехнологии		841		841	856		856			
Всего потребителей		1061		1061	1076		1076			

1.2. Информация о количестве точек поставки в границах балансовой принадлежности и оснащенности приборами учета

№ п.п.	Категория потребителей	кол-во точек поставки, шт.			в т.ч. оборудованных приборами учета, шт.			в т.ч. с дистанционным сбором данных, шт.		
		2020	2021	динамика, %	2020	2021	динамика, %	2020	2021	динамика, %
1	2	3	4	$5=(4-3)/3, \%$	6	7	$8=(7-6)/6, \%$	9	10	$11=(10-9)/9, \%$
1.	Юридические лица	220	223	1	220	223	1	25	25	0

2.	Вводные устройства в многоквартирные жилые дома									
3.	Физические лица, проживающие в жилых домах и домовладениях (с непосредственным подключением к сетям ООО ПКФ Энерготехнологии	841	853	1%	841	853	1%	-	-	-
4	Физические лица в многоквартирных домах (с подключением к внутридомовым сетям)				Нет данных					
5.	Бесхозные объекты электросетевого хозяйства				Нет данных					
6.	Всего	1061	1076	1%	1061	1076	1%	25	25	0%

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации.

Филиал	Класс напряжения								
	ВЛ 35 кВ и выше			ВЛ 0,4-20 кВ			ИТОГО		
	2020	2021	динамика	2020	2021	динамика	2020	2021	динамика
ООО ПКФ Энерготехнологии	нет	нет		5590	5590	0%	5590	5590	0%

Филиал	Класс напряжения								
	КЛ 35 кВ и выше			КЛ 0,4-20 кВ			ИТОГО		
	2020	2021	динамика	2020	2021	динамика	2020	2021	динамика
ООО ПКФ Энерготехнологии	нет	нет		76800	76800	0%	76800	76800	0%

Филиал	ПС 35 кВ						ПС 110-220 кВ						Итого ПС					
	Кол-во, шт.			Мощность, МВА			Кол-во, шт.			Мощность, МВА			Кол-во, шт.			Мощность, МВА		
	2020	2021	динамика	2020	2021	динамика	2020	2021	динамика	2020	2021	динамика	2020	2021	динамика	2020	2021	динамика
ООО ПКФ Энерготехнологии	нет	нет	0	нет	нет	0	нет	нет	0	нет	нет	0	нет	нет	0	нет	нет	0

Филиал	ТП 6-20/0,4 кВ									ВСЕГО ТП					
	Мачтовые ТП, шт.			Комплектные ТП, шт.			Закрытые ТП, шт.			Кол-во, шт.			Мощность, МВА		
	2020	2021	динамика	2020	2021	динамика	2020	2021	динамика	2020	2021	динамика	2020	2021	динамика
ООО ПКФ Энерготехнологии	1	1	0	30	30	0	35	35	0	31	31	0%	31	31	0%

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства ООО ПКФ Энерготехнологии .

	2020	2021	Динамика
Трансформаторное оборудование	57,6	56,4	1%
Коммутационные аппараты	58,0	58,2	0,2%
Общий износ по оборудованию	57,8	57,3	0,5%
ВЛ 35-220 кВ	нет	нет	
ВЛ 0,4-20 кВ	58,0	56,2	1,5%
КЛ 35-220 кВ	нет	нет	
КЛ 0,4-20 кВ	45,0	43,5	1,8%

Общий износ по линиям	55,4	53,6	1,7%
-----------------------	------	------	------

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.

№	Показатель	Значение показателя, годы		
		2020	2021	Динамика изменения показателя
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии * (Π_{SAIDI}) <1>	0,849	0,836	2%
1.1	ВН (110 кВ и выше)	нет	нет	нет
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	нет	нет	нет
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,849	0,836	2%
1.4	НН (до 1 кВ)	0,849	0,836	2%
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии*(Π_{SAIFI}) <1>	0,849	0,836	2%
2.1	ВН (110 кВ и выше)	нет	нет	нет
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	нет	нет	нет

* Расчеты выполнены по технологическим нарушениям, произошедшим на оборудовании указанного класса напряжения

2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,849	0,836	2%
2.4	НН (до 1 кВ)	0,849	0,836	2%
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) ($\Pi_{SAIDI, \text{план}}$) <2>	нет	нет	нет
3.1	ВН (110 кВ и выше)	нет	нет	нет
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)	нет	нет	нет
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	нет	нет	нет
3.4	НН (до 1 кВ)	нет	нет	нет
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) ($\Pi_{SAIFI, \text{план}}$) <2>	нет	нет	нет
4.1	ВН (110 кВ и выше)	нет	нет	нет
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)	нет	нет	нет
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	нет	нет	нет
4.4	НН (до 1 кВ)	нет	нет	нет
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда <3>, шт.	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, шт. <3>.	0	0	0%
-----	--	---	---	----

Примечание:

<1> Значения показателей определяются в соответствии с Методическими указаниями по расчету уровня надежности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью и территориальных сетевых организаций, утвержденными приказом Минэнерго России от 14.10.2013 N 718 (зарегистрирован Минюстом России 31.12.2013, регистрационный N 30988). При этом в расчетах следует учесть, что:

N_i - количество потребителей услуг, в том числе потребителей электрической энергии, обслуживаемых энергосбытовыми организациями (гарантирующими поставщиками), энергопринимающие устройства которых непосредственно присоединены к объектам электросетевого хозяйства сетевой организации на уровне напряжения, по которому производится расчет показателя, в отношении которых произошло i-ое прекращение передачи электрической энергии, в рамках технологического нарушения, шт.;

N_i - максимальное за расчетный период регулирования число потребителей услуг, в том числе потребителей электрической энергии, обслуживаемых энергосбытовыми организациями (гарантирующими поставщиками), энергопринимающие устройства которых непосредственно присоединены к объектам электросетевого хозяйства сетевой организации на уровне напряжения, по которому производится расчет показателя, шт.

<2> Значения показателей определяются в соответствии с примечанием 1 к пункту 2.1. При этом продолжительность планового прекращения передачи электрической энергии в отношении потребителей услуг определяется интервалом времени от момента начала плановых работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации, сопровождаемых полным (частичным) ограничением режима потребления электрической энергии потребителей услуг, до момента окончания плановых работ на объектах электросетевого хозяйства данной электросетевой организации, но не превышающим интервал времени до момента восстановления режима потребления электрической энергии потребителям услуг.

<3> Если по одному случаю нарушения качества электрической энергии имеется и акт контролирующей организации, и решение суда, учитывается только решение суда.

2.2. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в отчетном периоде.

№	Структурная единица сетевой организации <1>	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии,* Π_{SAIDI} <2>				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии,* Π_{SAIFI} <2>				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), $\Pi_{SAIDI, \text{план}}$ <2>				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), $\Pi_{SAIFI, \text{план}}$ <2>				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	ООО ПКФ Энерготехнологии	нет	нет	0,836	0,836	нет	нет	0,836	0,836	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	0	0

* Расчеты выполнены по технологическим нарушениям, произошедшим на оборудовании указанного класса напряжения

Примечание:

<1> Указываются наименования обособленных подразделений сетевой организации, в том числе производственных отделений или предприятий электрических сетей.

<2> Значения показателей определяются в соответствии с [пунктом 2.1](#), при этом в расчетах следует использовать количество потребителей услуг, энергопринимающие устройства которых расположены на территории эксплуатационной ответственности данного обособленного подразделения.

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

Филиал	Замена неизолированного провода ВЛ 6-10 кВ на защищенный, км	Замена изоляторов, шт.	Замена опор, шт.	Ремонт ТП,РП, шт.	Ремонт трансформаторов, шт.	Расчистка трасс, га	Расширение трасс, га
ООО ПКФ Энерготехнологии	0	55	6	1	0	5	0

Для обеспечения бесперебойного электроснабжения потребителей при технологических нарушениях и выполнении плановых ремонтов ПО укомплектованы РИСЭ.

Филиал	Количество РИСЭ, шт.	Общая мощность, кВт
ООО ПКФ Энерготехнологии	1	250

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.

Решено прочую информацию раскрыть в других разделах раскрытия информации на сайте сетевой организации.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии неостребованной мощности для осуществления технологического присоединения в отчетном периоде, а также о прогнозах ее увеличения.

Информация по центрам питания ООО ПКФ Энерготехнологии 35 кВ и ниже приведена в файлах MS Excel или PDF, опубликованных на официальном сайте ООО ПКФ Энерготехнологии в сети Интернет

3.2. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в 2021 году.

Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в 2020 году. В целях повышения качества оказываемых услуг, обеспечения исполнения показателей бизнес-плана, а также в целях достижения ключевых показателей по технологическому присоединению к электрическим сетям, необходимых для исполнения приказа ПАО «Россети» от 07.12.2016 № 148 «О создании благоприятных условий ведения малого и среднего бизнеса» в ООО ПКФ Энерготехнологиина 2021 год была принята «Дорожная карта» по технологическому присоединению. Данной «Дорожной картой» утверждены основные показатели по технологическому присоединению на 2021 год и план мероприятий. Основные реализованные в течение 2021 года ключевые мероприятия по совершенствованию деятельности по технологическому присоединению:

Организована информационная поддержка потребителей (организовано проведение общественных встреч с действующими и потенциальными заявителями по вопросам информирования о процедуре доступа к электросетевой инфраструктуре, в том числе о возможности подачи заявок на технологическое присоединение в электронном виде);

Расширен функционал «Личного кабинета» на сайте ООО ПКФ Энерготехнологии и интернет-портала по работе с потребителями электросетевых услуг («портал- тп.рф») с учетом новых изменений законодательства:

-организована работа по взаимодействию со сбытовыми компаниями с целью составления и выдачи заявителю договора энергоснабжения в электронном виде;

-обеспечена возможность производить просмотр заказанных услуг по ТП через «Личный кабинет»

-Кроме перечисленных мероприятий, для оперативного взаимодействия с клиентами, на официальном сайте ООО ПКФ Энерготехнологии организован функционал обмена моментальными сообщениями посредством популярных мессенджеров - вайбер.

На основании Распоряжения Правительства РФ № 147-р от 31.01.2017 в регионах присутствия ООО ПКФ Энерготехнологии утверждены «Дорожные карты» по внедрению целевых моделей по улучшению показателей инвестиционного климата, в том числе в части технологического присоединения к электрическим сетям.

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

Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся предоставления услуг по технологическому присоединению находится на сайте ООО ПКФ Энерготехнологии в разделе раскрытия информации.

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

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					
		2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки	21	24	10%	0	0	0%	0	0		0	0		0	0	0	21	24	10%
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям <1>, штуки	21	24	10%	0	0	0%	0	0		0	0		0	0		21	24	10%
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 <2>, штуки, в том числе:	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	

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					
		2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
3.2.	по вине сторонних лиц	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 <3>, дней	10	10	0	10	0	0	0	0		0	0		0	0		10	10	0
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	21	24	10	0	0	0	0	0		0	0		0	0		21	24	10
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	21	24	10	0	0	0	0	0		0	0		0	0		21	24	10
7	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующих организаций и (или) решениями суда <4>, штуки, в том числе:	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	
7.2.	по вине заявителя	0	0		0	0		0	0		0	0		0	0		0	0	
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим	60	60	0	60	0	0	0	0		0	0		0	0		60	60	0

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					
		2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
	сетям <5>, дней																		

Примечание:

<1> Если рассмотрение заявки для заключения договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям проводилось в течение нескольких отчетных периодов, в том числе по причине необходимости получения дополнительных сведений для обеспечения соответствия ее требованиям нормативных правовых актов, такие заявки учитываются один раз в том отчетном периоде, в котором заявителю направлен проект договора.

<2> Под нарушением сроков в таблице 2.1 понимается несоблюдение сроков, установленных Правилами технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов по производству электрической энергии, а также объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих сетевым организациям и иным лицам, к электрическим сетям, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2004 г. N 861 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, N 52 (ч. II), ст. 5525; 2007, N 14, ст. 1687; N 31, ст. 4100; 2009, N 9, ст. 1103; N 8, ст. 979; N 17, ст. 2088; N 25, ст. 3073; N 41, ст. 4771; 2010, N 12, ст. 1333; N 24, ст. 2607; N 25, ст. 3175; N 40, ст. 5086; 2011, N 10, ст. 1406; 2012, N 4, ст. 504; N 23, ст. 3008; N 41, ст. 5636; N 49, ст. 6858; N 52, ст. 7525; 2013, N 30 (часть II), ст. 4119; N 31, ст. 4226; N 31, ст. 4236; N 32, ст. 4309; N 33, ст. 4392; N 35, ст. 4523; N 42, ст. 5373; N 44, ст. 5765; N 47, ст. 6105; N 48, ст. 6255; N 50, ст. 6598; 2014, N 7, ст. 689; N 9, ст. 913; N 11, ст. 1156; N 25, ст. 3311; N 32, ст. 4513; N 32, ст. 4521).

<3> При расчете средней продолжительности учитываются заявки, проект договора по которым направлен заявителю в соответствующем периоде регулирования (N или N-1). Длительность подготовки и направления проекта договора заявителю определяется с даты получения сетевой организацией заявки на технологическое присоединение или с даты получения недостающих сведений и (или) документов к заявке до даты направления проекта договора заявителю.

<4> В строке 7 указываются договоры об осуществлении технологического присоединения, исполненные в соответствующем периоде регулирования (N или N-1), по которым имеется подписанный сторонами акт о технологическом присоединении и по которым произошло нарушение установленных сроков технологического присоединения. При этом не учитываются договоры об осуществлении технологического присоединения, сроки по которым нарушены в связи с неисполнением в срок обязательств по договору заявителями, тогда как сетевой организацией мероприятия по техническим условиям исполнены в срок и направлено соответствующее уведомление заявителю.

<5> При расчете средней продолжительности учитываются договоры об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, исполненные в соответствующем периоде регулирования (N или N-1). Продолжительность определяется с даты заключения договора до даты исполнения договора (подписания акта технологического присоединения) (в календарных днях). В случае, если заявителями не исполнены в срок обязательства по договору, а сетевой организацией мероприятия, предусмотренные техническими условиями, исполнены в установленный срок, датой исполнения обязательств по договору считается дата исполнения сетевой организацией мероприятий в соответствии с техническими условиями и направления заявителю соответствующего уведомления.

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям ООО ПКФ Энерготехнологии .

Интерактивный калькулятор стоимости технологического присоединения в сети Интернет https://портал-тп.рф/platform/portal/tehprisEE_cost_calculator позволяет автоматически рассчитывать стоимость технологического присоединения при вводе параметров.

4. Качество обслуживания

4.1. Количество обращений, поступивших в сетевую организацию, 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		
		2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	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:	107	28	70%	389	19	95%	15	28	45%	1	16	160%	0	0	0%
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	18	10	40%	126	3	97%	3	5	60%	1	3	70%	0	0	0%
1.2	осуществление технологического присоединения	21	0	100%	18	0	-0%	3	0	100%	0	0	0%	0	0	0%

1.3	коммерческий учет электрической энергии	31	6	80%	154	5	97%	6	8	30%	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	6	8	20%	25	4	300%	1	6	600%	0	5	500%	0	0	0%
1.6	прочее (отключение электрической энергии, дополнительные услуги, контактная информация, энергосбытовая деятельность)	17	2	90%	22	7	60%	1	9	900%	0	8	800%	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 (отключение электроэнергии, дополнительные услуги, контактная информация, энергосбытовая деятельность)	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
3	Заявка на оказание услуг	21	21	0%	44	0	440%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
3.1	по технологическому присоединению	21	21	0%	0	0	0%	0	0	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 (заявки на дополнительные услуги)	1	2	50%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%

Примечание:

<1> В графе указываются случаи сообщений потребителем информации о ненадлежащем качестве регулируемых услуг, предоставляемых потребителю, а также о ненадлежащем качестве обслуживания потребителя. Указываются жалобы, которые:

относятся к регулируемым видам услуг сетевых организаций;

установлена обоснованность жалобы о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителя, в том числе о предоставлении услуг ненадлежащего качества.

Случаи, при которых обращение не отображается как жалоба:

повторное обращение, по которому потребителю уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направленными жалобами, и при этом в повторном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

обращение, подлежащее или находящееся на рассмотрении в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращение по спорам в рамках оказания услуг по передаче электрической энергии с субъектами рынков электрической энергии.

<2> В [строке 2.1.1](#) не учитываются обращения потребителей с сообщением о прекращении передачи электрической энергии, а также жалобы на прекращение передачи электрической энергии при ограничениях режима потребления электрической энергии в случаях:

- плановых ограничений режима потребления электрической энергии в отношении потребителей в случае проведения ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации, к которым присоединены энергопринимающие устройства потребителя, либо необходимости проведения ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства смежных сетевых организаций (иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), превышающих время отключения электрической энергии, регламентированное действующим законодательством Российской Федерации;

- нарушения своих обязательств потребителем;

- возникновения (угроза возникновения) аварийных электроэнергетических режимов;

- выявления факта ненадлежащего технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителя к объектам электросетевого хозяйства;

- прекращения обязательств по оказанию услуг по передаче электрической энергии в отношении энергопринимающих устройств потребителя по договору оказания услуг по передаче электрической энергии.

<3> В [строке 2.1.2](#) учитываются жалобы на ненадлежащее качество электрической энергии, по факту рассмотрения которых по результатам измерений качества электрической энергией подтверждено несоответствие показателей качества электрической энергии установленным требованиям, в том числе с подтверждением протоколами измерений, проведенных сетевой организацией либо иной организацией, аккредитованной в установленном порядке на проведение испытаний (измерений) показателей качества электрической энергии. При этом в [строке 2.1.2](#) не учитываются жалобы потребителей, если установлено, что виновником ухудшения качества электрической энергии является сам потребитель или иное лицо, не связанное с сетевой организацией, а также в случаях, если нарушения возникли в результате стихийных бедствий, аварий и других событий, произошедших не по вине сетевой организации.

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей

Информация опубликована на официальном сайте ООО ПКФ Энерготехнологии в сети Интернет.

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

Информация приведена ниже:

N	Наименование		
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	официальном сайте ООО ПКФ Энерготехнологии в сети Интернет
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	85
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	85
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 <1>	мин.	00:00:12
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные телефонные номера за текущий период <2>	мин.	00:02:55

Примечание:

<1> В строке 3 среднее время ожидания потребителем ответа по телефону сетевой организации определяется с момента соединения (в случае обслуживания потребителей с использованием системы интерактивного голосового меню - с момента выбора потребителем категории "соединение с работником организации" в системе интерактивного голосового меню) до момента ответа работника сетевой организации.

<2> В строке 4 при расчете среднего времени обработки телефонного вызова учитывается время разговора потребителя с оператором сетевой организации и не учитывается время последующей обработки телефонного вызова.

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 Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.

В 2021 году в ООО ПКФ Энерготехнологии наибольшее число обращений зарегистрировано в категории «Запрос справочной информации/консультации», количество которых составило 85. Обращений, содержащих жалобу, поступило 0. Обращений, содержащих заявку на оказание услуг зарегистрировано 24.

По результатам рассмотрения обращений проанализированы их причины, запланированы мероприятия, о которых сообщено обратившемуся лицу.

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

Из дополнительных услуг потребителю, помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций в 2021 году ООО ПКФ Энерготехнологии выполнило 1 заявку по изменению топологии сетей в интересах заявителя.

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территориях других государств, матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан).

В 2021 году посетителей очных офисов ООО ПКФ Энерготехнологии пенсионеров, инвалидов, многодетных, участников ВОВ и боевых действий на территориях других государств, матерей-одиночек, участников ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненных к ним категории граждан обслуживали вне очереди и без предварительной записи.

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.

Информация опубликована ниже.

Анализ анкетирования потребителей услуг по технологическому присоединению и качеству электроэнергии проводился в 2021 году в соответствии с МР МРСК-ОВК-03-2012 «Методическими рекомендациями по проведению анкетирования потребителей, мониторинга удовлетворенности потребителей» (приказ ООО ПКФ Энерготехнологии от 30.01.2012 № 20). Организовано постоянное анкетирование потребителей по оценочному листу. Приказом ООО ПКФ Энерготехнологии от 16.02.2020 № 82 «О постоянном анкетировании» определено в 2021 году 6 потребителей, анкетирование которых обязательно для подразделений. Фактически за 2021 год проведено анкетирование потребителей в количестве 10.

Анкетирование производилось в местах очного обслуживания потребителей.

Обобщённая оценка удовлетворенности производилась по ООО ПКФ Энерготехнологии составляет 3 балла из 3-х (критерий $\geq 2,3$).

Таблица – Результаты анкетирования потребителей услуг за 2021 год

ООО ПКФ Энерготехнологии					
Критерии оценки удовлетворенности		Оценка			
1	Оценка качества Э/Э в течение последнего года	хорошо	удовл.	плохо	
		6	0	0	
2	Обращение за услугой ТП	да	нет	-	
		6	0	-	
3	Качество оказываемой услуги по ТП	хорошо	удовл.	плохо	
		6	0	0	
4	Оперативность принятия мер по обращениям	хорошо	удовл.	плохо	
		1	0	0	
5	Что не устраивает в деятельности компании	Нарушение сроков (договорных обязательств)	Невежливое отношение	Качество э/э	Другое
		0	0	0	0
6	Доступность информации	хорошо	удовл.	плохо	
		6	0	0	
7	Общая степень удовлетворенности	хорошо	удовл.	плохо	
		6	0	0	

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

Работа с потребителями услуг ООО ПКФ Энерготехнологии строится на принципах соблюдения прав и интересов потребителей, удовлетворение их нужд и потребностей. Качество предоставляемых услуг должно соответствовать или превосходить ожидания потребителей услуг.

С целью повышения уровня качества и доступности услуг в 2021 году со стороны ООО ПКФ Энерготехнологии :

- реализован функционал онлайн чата с оператором телефонного центра поддержки клиентов, заказ обратного звонка, анкета для оценки качества обслуживания;

- выполнена автоматизация процесса обслуживания потребителей в части регистрации, хранения информации по обращениям, а также формирования отчётности;
- проведена реконструкция офиса обслуживания клиентов
- проведение оценки удовлетворенности клиентов
- реализован функционал по приему операторами телефонного центра
- реализован проект по адаптации сайта к работе на мобильных платформах.
- проведены выездные встречи руководства с потребителями услуг;

Основой мероприятий, реализуемых Обществом для улучшения системы обслуживания потребителей, являются следующие принципы работы с потребителями:

- обеспечение качества и доступности услуг в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

- достаточная информированность потребителей о компании и услугах. Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с сетевой организацией носит публичный характер, предоставляется в доступной форме для потребителя услуг. Данный принцип предупреждает необходимость обращения потребителя в компанию для получения справочной информации и консультаций, и как следствие, снижение транзакционных затрат компании;

- территориальная доступность и комфортные условия очного сервиса компании. Расположение инфраструктурных элементов очного сервиса (офисов обслуживания потребителей) обеспечивает покрытие зоны ответственности ООО ПКФ Энерготехнологии доступность обслуживания потребителей услуг. Очный сервис удобный для всех групп потребителей и организован с соблюдением Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг;

- доступность и оперативность заочного и электронного (интерактивного) обслуживания. ООО ПКФ Энерготехнологии обеспечивает круглосуточный доступ к телефонному обслуживанию и оперативность реакции на запросы потребителей. К электронному (интерактивному) обслуживанию в сети «Интернет» организован удобный и скоростной доступ, интерфейс и инструментарии интерактивного сервиса эргономичны и интуитивно понятны для потребителей;

- квалифицированное обслуживание. Организация всех форм сервиса обеспечивает высокий уровень квалификации и компетенции обслуживающего персонала организации;

- прозрачность бизнес-процессов обслуживания потребителей и объективность рассмотрения жалоб потребителей. Бизнес-процессы обслуживания потребителей формализованы, описаны и прозрачны для обеспечения контролируемости и управляемости процедур взаимодействия с потребителями. ООО ПКФ Энерготехнологии обеспечивает объективное и непредвзятое рассмотрение жалоб в установленные сроки, возможность обжалования решений, порядок которого доводится до потребителей в соответствии с принципом достаточности информирования.

4.9. Информация по обращениям потребителей.

Информация опубликована на официальном сайте ООО ПКФ Энерготехнологии в сети.