

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
ООО «Архсвет» за 2020 год**

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), а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме.

ООО «Архсвет»	Уровень напряжения	Юридические лица			Физические лица		
		Категория надежности			Категория надежности		
		1	2	3	1	2	3
	ВН						
	СН1						
	СН2		3	6			
	НН		1	6			

1.2. 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.

ИТОГО ООО «Архсвет»				Организации				Ввода в МЖД				Физические лица			
ВСЕГО	в т.ч. оборудовано ПУ	Автоматизация ПУ	%	ВСЕГО	в т.ч. оборудовано ПУ	Автоматизация ПУ	%	ВСЕГО	в т.ч. оборудовано ПУ	Автоматизация ПУ	%	Ч/С	в т.ч. оборудовано ПУ	Автоматизация ПУ	%
32	32	4	12,5	26	26	0	0	4	4	4	100	2	2	0	0

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.

Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации

ООО "Архсвет"

(наименование территориальной сетевой организации)

Наименование показателя	Ед. измерения	Значение показателя, годы		
		(N-1) 2019	(N) 2020	Динамика изменения показателя
1	2			
Протяженность воздушных линий электропередачи в одноцепном выражении	км	136,021	7,410	-128,611
ВН (110 кВ и выше)	км	4,600		-4,6
СН1 (35-60 кВ)	км	6,390		-6,39
СН2 (1-20 кВ)	км	27,732	6,930	-20,802
НН (до 1 кВ)	км	97,299	0,480	-96,819
Протяженность кабельных линий электропередачи	км	166,087	24,120	-141,967
ВН (110 кВ и выше)	км			

	СН1 (35-60 кВ)	км			
	СН2 (1-20 кВ)	км	146,186	20,610	-125,576
	НН (до 1 кВ)	км	19,901	3,510	-16,391
Количество подстанций		шт	138	12	-126
	ВН (110 кВ и выше)	шт	1		-1
	СН1 (35-60 кВ)	шт	4	1	-3
	СН2 (1-20 кВ)	шт	133	11	-122
	НН (до 1 кВ)	шт			

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.

П.1.4

Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации

ООО "Архсвет"

(наименование территориальной сетевой организации)

Наименование показателя	Ед. измерения	Значение показателя, годы		
		(N-1) 2019	(N) 2020	Динамика изменения показателя
1	2			
Уровень физического износа воздушных линий электропередачи				
ВН (110 кВ и выше)	%	81	-	
СН1 (35-60 кВ)	%	72	-	
СН2 (1-20 кВ)	%	80	-	
НН (до 1 кВ)	%	77	-	
Уровень физического износа кабельных линий электропередачи				

	ВН (110 кВ и выше)	%			
	СН1 (35-60 кВ)	%			
	СН2 (1-20 кВ)	%	72	91	9
	НН (до 1 кВ)	%	54	-	
Уровень физического износа подстанций					
	ВН (110 кВ и выше)	%	88	-	
	СН1 (35-60 кВ)	%	85	90	5
	СН2 (1-20 кВ)	%	67	75	8
	НН (до 1 кВ)	%			

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 (текущий год)	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности			

	прекращений передачи электрической энергии (P_{SAIDI})			
1.1	ВН (110 кВ и выше)			
1.2	СН1 (35-60 кВ)			
1.3	СН2 (1-20 кВ)			
1.4	НН (до 1 кВ)	0,4764	0	Положительная
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (P_{SAIFI})			
2.1	ВН (110 кВ и выше)			
2.2	СН1 (35-60 кВ)			
2.3	СН2 (1-20 кВ)			
2.4	НН (до 1 кВ)	0,0486	0	Положительная
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) ($P_{SAIDI, план}$)			
3.1	ВН (110 кВ и выше)			
3.2	СН1 (35-60 кВ)			
3.3	СН2 (1-20 кВ)			
3.4	НН (до 1 кВ)	2,1625	0	Положительная
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) ($P_{SAIFI, план}$)			
4.1	ВН (110 кВ и выше)			
4.2	СН1 (35-60 кВ)			
4.3	СН2 (1-20 кВ)			
4.4	НН (до 1 кВ)	0,4523	0	Положительная
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или)	-	-	

	решениями суда, штуки			
5.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	-	-	

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, Π_{SAIDI}				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, Π_{SAIFI}				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), Π_{SAIDI} , план				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), Π_{SAIFI} , план				Показатель качества оказания услуг по передаче электрической энергии (отношение общего числа зарегистрированных случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации к максимальному у 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.	Всего по сетевой организации			0	0			0	0			0	0			0	0	0	Замена линий электропередач на перегруженных линиях; Замена ответвлений от ВЛ 0,38 кВ к зданиям; Замена перегруженных и

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.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии невостробованной 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.

Свободная для технологического подключения потребителей трансформаторная мощность по подстанциям и распределительным пунктам напряжением 35 кВ и ниже на объектах электросетевого хозяйства ООО «Архсвет» в 2020 г. отсутствовала.

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

В 2020 году сетевой организацией ООО «Архсвет» в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению были выполнены следующие мероприятия:

1. Обеспечена бесперебойность работы сайта сетевой организации в сети «интернет». Размещение на сайте типовых форм заявок на технологическое присоединение, типовых форм договоров, постановлений регулирующих органов, определяющих размер стандартизированных ставок за технологическое присоединение.

2. Выделение отдельного номера телефонной связи по вопросам технологического присоединения.

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

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, %				
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	3	0	-100%	8	1	-87,5%	1	0	-100%	-	-	-	-	-	-	1
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении и технологического	3	0	-100%	8	1	-87,5%	1	0	-100%	-	-	-	-	-	-	1

3.1	по вине сетевой организации																	
3.2	по вине сторонних лиц																	
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении и технологического присоединения к электрическим сетям, дней	7,2	-	-100 %	15,5	10,3	-33,5 %	20,8	-	-100 %	-	-	-	-	-	-	-	10,3
5	Число заключенных договоров об осуществлении и технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	3	0	-100 %	8	1	-87,5 %	1	0	-100 %	-	-	-	-	-	-	-	1

6	Число исполненных договоров об осуществлении и технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	3	0	-100 %	8	1	-87,5 %	1	0	-100 %	-	-	-	-			1
7	Число исполненных договоров об осуществлении и технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденные актами контролирующих организаций и (или)	-	-		-	-		-	-		-	-	-	-			-

заявителя, м	подстанции									
500 - сельская местность/300 - городская местность	Да	КЛ	85 602,00	550,00	104 661,60	62 799,60	3 226 565,52	1 578 004,08	3 164 669,04	1 733 344,08
		ВЛ	85 602,00	550,00	104 661,60	62 799,60	2 660 528,16	1 210 416,72	2 632 906,56	1 365 756,72
	Нет	КЛ	85 602,00	550,00	104 661,60	62 799,60	1 129 265,52	820 804,08	1 223 813,04	820 804,08
		ВЛ	85 602,00	550,00	104 661,60	62 799,60	563 228,16	453 216,72	692 050,56	453 216,72
750	Да	КЛ	85 602,00	48 391,20	104 661,60	62 799,60	4 999 840,20	2 889 877,20	4 843 396,20	3 045 217,20
		ВЛ	85 602,00	48 391,20	104 661,60	62 799,60	3 670 434,00	2 070 237,30	3 513 990,00	2 225 577,30
	Нет	КЛ	85 602,00	48 391,20	104 661,60	62 799,60	2 902 540,20	2 132 677,20	2 902 540,20	2 132 677,20
		ВЛ	85 602,00	48 391,20	104 661,60	62 799,60	1 573 134,00	1 313 037,30	1 573 134,00	1 313 037,30
1000	Да	КЛ	85 602,00	48 391,20	104 661,60	62 799,60	5 932 466,40	3 579 836,40	5 776 022,40	3 735 176,40
		ВЛ	85 602,00	48 391,20	104 661,60	62 799,60	4 159 924,80	2 486 983,20	4 003 480,80	2 642 323,20
	Нет	КЛ	85 602,00	48 391,20	104 661,60	62 799,60	3 835 166,40	2 822 636,40	3 835 166,40	2 822 636,40
		ВЛ	85 602,00	48 391,20	104 661,60	62 799,60	2 062 624,80	1 729 783,20	2 062 624,80	1 729 783,20

1250	Да	КЛ	85 602,00	48 391,20	104 661,60	62 799,60	6 865 092,60	4 269 795,60	6 708 648,60	4 425 135,60
		ВЛ	85 602,00	48 391,20	104 661,60	62 799,60	4 649 415,60	2 903 729,10	4 492 971,60	3 059 069,10
	Нет	КЛ	85 602,00	48 391,20	104 661,60	62 799,60	4 767 792,60	3 512 595,60	4 767 792,60	3 512 595,60
		ВЛ	85 602,00	48 391,20	104 661,60	62 799,60	2 552 115,60	2 146 529,10	2 552 115,60	2 146 529,10

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:	35	0	-100 %	293	39	-86,7 %	12	1	-91,7 %	-	-	-	-	-	-

	электрической энергии																
2.1.2	качество электрической энергии	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.2	осуществление технологического присоединения	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.3	коммерческий учет электрической энергии	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.4	качество обслуживания	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.6	прочее (указать)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	Заявка на оказание услуг	-	-	-	-	-	-	12	1	-91,7 %	-	-	-	-	-	-	-
3.1	по технологическому присоединению	-	-	-	-	-	-	12	1	-91,7 %	-	-	-	-	-	-	-

3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.4	прочее (указать)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

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	Центр обслуживания потребителей	ЦОП	163045 г.Архангельск пр. Бадигина д. 19 оф. 304	(8182) 248833 svet@arhsvet.ru	9:00-18:00	Технологическое присоединение, передача электрической энергии, приём и обработка жалоб	0	-	-	-

						и обращений				
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	(8182) 24-88-33
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	39
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	39
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	-
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0:20
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	3:30

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 2020 году в ООО «Архсвет» поступило 40 обращений потребителей услуг. В целом количество заявок на оказание услуг, поступивших в 2020 году, составило 1 шт. – заявка на технологическое присоединение. В 2020 году в ООО «Архсвет» жалоб потребителей услуг не поступало.

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

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).

При работе с потребителями ООО «Архсвет» применяет индивидуальный подход к решению вопросов с учетом, в том числе, принадлежности потребителей к категории социально уязвимых групп населения.

В 2020 году компания продолжила развивать дистанционные клиентские услуги. Заочное интерактивное обслуживание потребителей осуществляется с использованием официального сайта www.arhsvet.ru.

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.

Изучение качества обслуживания и оказываемых услуг осуществляется Филиалом на основании информации, поступающей от клиентов. В 2020 году в связи с низким уровнем обращений клиентов в адрес ООО «Архсвет» опрос потребителей не производился.

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

ООО «Архсвет» проводит планомерную работу по совершенствованию взаимодействия с клиентами, по определению и выполнению требований клиентов, оптимизации производственных процессов, повышению уровня компетентности сотрудников, созданию положительного имиджа Общества у клиентов и партнеров по бизнесу.

В 2020 году с целью повышения качества оказываемых услуг и обслуживания потребителей в Филиале были реализованы следующие мероприятия:

1. На базе сайта www.arhsvet.ru реализована возможность дистанционной подачи заявок на осуществление технологического присоединения.

4.9. Информация по обращениям потребителей.

26.10.2 020		1						1														1			1		
05.11.2 020		1							1														1			1	
02.12.2 020		1							1														1			1	