

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
ООО «Архсвет» за 2021 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		2	5	1		2
	НН		1	4			2

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	%
31	23	4	17.4	22	14	0	0	4	4	4	100	5	5	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) 2020	(N) 2021	Динамика изменения показателя
1	2			
Протяженность воздушных линий электропередачи в одноцепном выражении	км	7,410	7,410	
ВН (110 кВ и выше)	км			
СН1 (35-60 кВ)	км			
СН2 (1-20 кВ)	км	6,930	6,930	
НН (до 1 кВ)	км	0,480	0,480	
Протяженность кабельных линий электропередачи	км	24,120	24,120	
ВН (110 кВ и выше)	км			

	СН1 (35-60 кВ)	км			
	СН2 (1-20 кВ)	км	20,610	20,610	
	НН (до 1 кВ)	км	3,510	3,510	
Количество подстанций		шт	12	12	
	ВН (110 кВ и выше)	шт			
	СН1 (35-60 кВ)	шт	1	1	
	СН2 (1-20 кВ)	шт	11	11	
	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) 2020	(N) 2021	Динамика изменения показателя
1	2			
Уровень физического износа воздушных линий электропередачи				
ВН (110 кВ и выше)	%	-	-	
СН1 (35-60 кВ)	%	-	-	
СН2 (1-20 кВ)	%	-	-	
НН (до 1 кВ)	%	-	-	
Уровень физического износа кабельных линий электропередачи				

	ВН (110 кВ и выше)	%			
	СН1 (35-60 кВ)	%			
	СН2 (1-20 кВ)	%	91	92	1
	НН (до 1 кВ)	%	-	-	
Уровень физического износа подстанций					
	ВН (110 кВ и выше)	%	-	-	
	СН1 (35-60 кВ)	%	90	91	1
	СН2 (1-20 кВ)	%	75	77	2
	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		
		2020	2021 (текущий год)	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности			

	прекращений передачи электрической энергии (Π_{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	0	Положительная
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Π_{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	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) ($\Pi_{SAIDI, \text{план}}$)			
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)	0	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) ($\Pi_{SAIFI, \text{план}}$)			
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	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

			ий год)	измене ния показа теля, %		ий год)	измене ния показа теля, %		щий год)	изме нения показ ателя , %		щий год)	изме нени я показ ателя , %		щий год)	измене ния показа теля, %	
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			1			0									1
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0			1	1		0									1
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:																	
3.1	по вине сетевой организации																	
3.2	по вине сторонних лиц																	
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней				10,3	10	-2,91 %				-	-	-	-			10	
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки				1	1	-				-	-	-	-			1	
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки				1	1	-				-	-	-	-			1	
7	Число исполненных договоров об	-	-		-	-		-	-		-	-	-	-			-	

	осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующими организациями и (или) решениями суда, штуки, в том числе:																	
7.1	по вине сетевой организации																	
7.2	по вине заявителя																	
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней				210	180	14,29 %				-	-	-	-				180

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	56 484,00	458,33	91 250,00	55 147,00	4 836 870,00	2 802 957,00	9 740 447,60	3 204 075,80
		ВЛ	56 484,00	458,33	91 250,00	55 147,00	3 477 085,20	2 343 982,20	5 587 327,20	1 328 214,20
	Нет	КЛ	56 484,00	458,33	91 250,00	55 147,00	1 892 870,00	955 957,00	4 645 767,60	2 332 405,80
		ВЛ	56 484,00	458,33	91 250,00	55 147,00	533 085,20	496 982,20	492 647,20	456 544,20
750	Да	КЛ	56 484,00	37 764,00	91 250,00	55 147,00	8 218 305,00	4 493 674,50	13 725 650,50	5 196 677,25
		ВЛ	56 484,00	37 764,00	91 250,00	55 147,00	3 787 869,75	2 654 766,75	5 938 549,75	1 679 436,75
	Нет	КЛ	56 484,00	37 764,00	91 250,00	55 147,00	5 274 305,00	2 646 674,50	8 630 970,50	4 325 007,25
		ВЛ	56 484,00	37 764,00	91 250,00	55 147,00	843 869,75	807 766,75	843 869,75	807 766,75
1000	Да	КЛ	56 484,00	37 764,00	91 250,00	55 147,00	9 945 990,00	5 357 517,00	16 572 224,00	6 619 964,00
		ВЛ	56 484,00	37 764,00	91 250,00	55 147,00	4 038 743,00	2 905 640,00	6 189 423,00	1 930 310,00
	Нет	КЛ	56 484,00	37 764,00	91 250,00	55 147,00	7 001 990,00	3 510 517,00	11 477 544,00	5 748 294,00

	обслуживание объектов электросетевого хозяйства															
2.6	прочее (указать)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	Заявка на оказание услуг	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-
3.1	по технологическом у присоединению	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-
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 и обращений	1	-	-	-
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	8
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	8
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.	менее 1 мин.
4	Среднее время обработки телефонного	мин.	5 мин.

	вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период		
--	--	--	--

4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, 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 2021 году, составило 1 шт. – заявка на технологическое присоединение. В 2021 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 2021 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 2021 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 2021 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.

