

В соответствии с Приложения N 7  
к Единым стандартам качества обслуживания  
сетевыми организациями потребителей услуг  
сетевых организаций, утвержденных Приказом  
Министерства энергетики РФ от 15 апреля 2014 г. N  
186 "О Единых стандартах качества обслуживания  
сетевыми организациями потребителей услуг  
сетевых организаций"

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг  
ООО "Новомичуринские Электрические Сети"  
за 2021 год.

**1.1. Информация о количестве потребителей услуг ООО "НЭС" с разбивкой по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и типу потребителей**

| Уровень напряжения | Категория надежности | 2020                    |                        | 2021                    |                        | динамика                | динамика               |
|--------------------|----------------------|-------------------------|------------------------|-------------------------|------------------------|-------------------------|------------------------|
|                    |                      | Юридические лица<br>шт. | Физические лица<br>шт. | Юридические лица<br>шт. | Физические лица<br>шт. | Юридические<br>лица шт. | Физические<br>лица шт. |
| Всего              | 1кат                 | <b>0</b>                | <b>0</b>               | <b>0</b>                | <b>0</b>               | <b>0</b>                | <b>0</b>               |
|                    | 2кат                 | <b>15</b>               | <b>0</b>               | <b>15</b>               | <b>0</b>               | <b>0</b>                | <b>0</b>               |
|                    | 3кат                 | <b>154</b>              | <b>474</b>             | <b>154</b>              | <b>477</b>             | <b>0</b>                | <b>3</b>               |
| ВН                 | 1кат                 | 0                       | 0                      | 0                       | 0                      | <b>0</b>                | <b>0</b>               |
|                    | 2кат                 | 0                       | 0                      | 0                       | 0                      | <b>0</b>                | <b>0</b>               |
|                    | 3кат                 | 0                       | 0                      | 0                       | 0                      | <b>0</b>                | <b>0</b>               |
| СН1                | 1кат                 | 0                       | 0                      | 0                       | 0                      | <b>0</b>                | <b>0</b>               |
|                    | 2кат                 | 0                       | 0                      | 0                       | 0                      | <b>0</b>                | <b>0</b>               |
|                    | 3кат                 | 0                       | 0                      | 0                       | 0                      | <b>0</b>                | <b>0</b>               |
| СН2                | 1кат                 | 0                       | 0                      | 0                       | 0                      | <b>0</b>                | <b>0</b>               |
|                    | 2кат                 | 9                       | 0                      | 9                       | 0                      | <b>0</b>                | <b>0</b>               |
|                    | 3кат                 | 45                      | 0                      | 45                      | 0                      | <b>0</b>                | <b>0</b>               |
| НН                 | 1кат                 | 0                       | 0                      | 0                       | 0                      | <b>0</b>                | <b>0</b>               |
|                    | 2кат                 | 6                       | 0                      | 6                       | 0                      | <b>0</b>                | <b>0</b>               |
|                    | 3кат                 | 109                     | 474                    | 109                     | 477                    | <b>0</b>                | <b>3</b>               |

**1.2. Информация о количестве 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.**

| год      | Потребители                                 | Наименование показателя | Состояние систем учета |   |   |
|----------|---|-------------------------|------------------------|---|---|
|          |   |                         | Всего точек учета      | В т.ч. точки поставки оборудованные приборами учета | в т.ч. включены в автоматизированную систему учета электроэнергии |
|          | 1   | 2                       | 3                      | 4   | 5   |
| 2020     | Юридические лица                            | Точек учета, шт.        | 232                    | 232   | 0   |
|          | Ввода в многоквартирные дома                | Точек учета, шт.        | 93                     | 93  | 0   |
|          | Потребители-граждане (частные домовладения) | Точек учета, шт.        | 474                    | 474   | 0   |
|          | Бесхозные сети                              | Точек учета, шт.        | 0                      | 0   | 0   |
|          | <b>Всего</b>                                | <b>Точек учета, шт.</b> | <b>799</b>             | <b>799</b>  | <b>0</b>  |
| 2021     | Юридические лица                            | Точек учета, шт.        | 233                    | 233   | 2   |
|          | Ввода в многоквартирные дома                | Точек учета, шт.        | 93                     | 93  | 0   |
|          | Потребители-граждане (частные домовладения) | Точек учета, шт.        | 477                    | 477   | 0   |
|          | Бесхозные сети                              | Точек учета, шт.        | 0                      | 0   | 0   |
|          | <b>Всего</b>                                | <b>Точек учета, шт.</b> | <b>803</b>             | <b>803</b>  | <b>2</b>  |
| динамика | Юридические лица                            | Точек учета, шт.        | 1                      | 1   | 2   |
|          | Ввода в многоквартирные дома                | Точек учета, шт.        | 0                      | 0   | 0   |
|          | Потребители-граждане (частные домовладения) | Точек учета, шт.        | 3                      | 3   | 0   |
|          | Бесхозные сети                              | Точек учета, шт.        | 0                      | 0   | 0   |
|          | <b>Всего</b>                                | <b>Точек учета, шт.</b> | <b>4</b>               | <b>4</b>  | <b>2</b>  |

### 1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства ООО "НЭС"

| <i>Наименование ЭУ</i> | <i>По состоянию на</i> | <i>ИТОГО</i> | <i>110 кВ</i> | <i>6-10 кВ</i> | <i>0,4 кВ</i> |
|------------------------|------------------------|--------------|---------------|----------------|---------------|
| <i>ВЛ</i>              | 31.12.21               | <b>183,6</b> | 64,4          | 77,1           | 42,1          |
|                        | 31.12.20               | <b>183,6</b> | 64,4          | 77,1           | 42,1          |
|                        | Динамика               | <b>0%</b>    | <b>0%</b>     | <b>0%</b>      | <b>0%</b>     |
| <i>КЛ</i>              | 31.12.21               | <b>58,0</b>  | 0,0           | 19,1           | 38,9          |
|                        | 31.12.20               | <b>58,0</b>  | 0,0           | 19,1           | 38,9          |
|                        | Динамика               | <b>0%</b>    | <b>0%</b>     | <b>0%</b>      | <b>0%</b>     |
| <i>ПС</i>              | 31.12.21               | <b>1,0</b>   | 1             |                |               |
|                        | 31.12.20               | <b>1</b>     | 1             |                |               |
|                        | Динамика               | <b>0%</b>    | <b>0%</b>     |                |               |
| <i>ТП</i>              | 31.12.21               | <b>20</b>    |               | 20             |               |
|                        | 31.12.20               | <b>20</b>    |               | 20             |               |
|                        | Динамика               | <b>0%</b>    |               | <b>0%</b>      |               |

**2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в целом по ООО "НЭС" в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному**

| N   | Показатель  | Значение показателя, годы |                 |                                  |
|-----|---|---------------------------|-----------------|----------------------------------|
|     |   | 2020                      | 2021            | Динамика изменения показателя, % |
| 1   | 2   | 3                         | 4               | 5                                |
| 1   | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (PSAIDI)  | <b>0,10194</b>            | <b>0,10072</b>  | <b>-1%</b>                       |
| 1,1 | ВН (110 кВ и выше)  | 0,00000                   | 0,00000         | 0%                               |
| 1,2 | СН1 (35 - 60 кВ)  | 0,00000                   | 0,00000         | 0%                               |
| 1,3 | СН2 (1 - 20 кВ)   | 0,09781                   | 0,09158         | -6%                              |
| 1,4 | НН (до 1 кВ)  | 0,00413                   | 0,00914         | 121%                             |
| 2   | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (PSAIFI)  | <b>0,09136</b>            | <b>0,08966</b>  | <b>-2%</b>                       |
| 2,1 | ВН (110 кВ и выше)  | 0,00000                   | 0,00000         | 0%                               |
| 2,2 | СН1 (35 - 60 кВ)  | 0,00000                   | 0,00000         | 0%                               |
| 2,3 | СН2 (1 - 20 кВ)   | 0,07885                   | 0,08343         | 6%                               |
| 2,4 | НН (до 1 кВ)  | 0,01251                   | 0,00623         | -50%                             |
| 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) (PSAIDI, ПЛАН) | <b>0,80412</b>            | <b>15,77491</b> | <b>1862%</b>                     |
| 3,1 | ВН (110 кВ и выше)  | 0,00000                   | 0,22790         | 0%                               |
| 3,2 | СН1 (35 - 60 кВ)  | 0,00000                   | 0,00000         | 0%                               |
| 3,3 | СН2 (1 - 20 кВ)   | 0,50520                   | 8,49813         | 1582,1%                          |
| 3,4 | НН (до 1 кВ)  | 0,29892                   | 7,04888         | 2258%                            |
| 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) (PSAIFI, ПЛАН)           | <b>0,20776</b>            | <b>3,42839</b>  | <b>1550%</b>                     |
| 4,1 | ВН (110 кВ и выше)  | 0,00000                   | 0,00498         | 0%                               |
| 4,2 | СН1 (35 - 60 кВ)  | 0,00000                   | 0,00000         | 0%                               |
| 4,3 | СН2 (1 - 20 кВ)   | 0,12015                   | 1,04608         | 771%                             |
| 4,4 | НН (до 1 кВ)  | 0,08761                   | 2,37733         | 2614%                            |
| 5   | Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки   | 0,00000                   | 0,00000         | 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   | 0,00000                   | 0,00000         | 0%                               |



**2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в 2021 г.**

| №<br>п.п. | Наименование работ                                     |
|-----------|--|
| 1         | Расчистка просек и вырубка деревьев ВЛ 0.4-110 кВ      |
| 2         | Замена линейной изоляции ВЛ 0.4-110 кВ                 |
| 3         | Замена опор ВЛ 0.4-110 кВ                              |
| 4         | Замена провода ВЛ 0.4-10 кВ                            |
| 5         | Ремонт выключателей 6-110 кВ                           |
| 6         | Ремонт разъединителей, отделителей, короткозамыкателей |
| 7         | Замена опорно-стержневой изоляции                      |
| 8         | Ремонт ТП (ЗТП, КТП, РП)                               |

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

| № п.п. | Наименование мероприятия  |
|--------|---|
| 1      | Уменьшение времени на выполнение мероприятий со стороны сетевой организации по договору на осуществление технологического присоединения |
| 2      | Предоставление консультаций   |



### 3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению

| N   | Показатель  | Категория присоединения потребителей услуг по передаче электрической энергии в разбивке по мощности, в динамике по годам |        |                                  |                           |        |                                  |                               |        |                                  |                  |        |                                  |                         |        |                                  | Всего<br>2020г. |
|-----|---|--|--------|----------------------------------|---------------------------|--------|----------------------------------|-------------------------------|--------|----------------------------------|------------------|--------|----------------------------------|-------------------------|--------|----------------------------------|-----------------|
|     |   | до 15 кВт включительно   |        |                                  | свыше 15 кВт и до 150 кВт |        |                                  | свыше 150 кВт и менее 670 кВт |        |                                  | не менее 670 кВт |        |                                  | объекты по производству |        |                                  |                 |
|     |   | 2020г.   | 2021г. | Динамика изменения показателя, % | 2020г.                    | 2021г. | Динамика изменения показателя, % | 2020г.                        | 2021г. | Динамика изменения показателя, % | 2020г.           | 2021г. | Динамика изменения показателя, % | 2020г.                  | 2021г. | 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  | 5      | 66,67%                           | 0                         | 0      | -                                | 0                             | 0      | -                                | 0                | 0      | -                                | 0                       | 0      | -                                | 5               |
| 2   | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки  | 3  | 5      | 66,67%                           | 0                         | 0      | -                                | 0                             | 0      | -                                | 0                | 0      | -                                | 0                       | 0      | -                                | 5               |
| 3   | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе: | 0  | 0      | -                                | 0                         | 0      | -                                | 0                             | 0      | -                                | 0                | 0      | -                                | 0                       | 0      | -                                | 0               |
| 3.1 | по вине сетевой организации   | 0  | 0      | -                                | 0                         | 0      | -                                | 0                             | 0      | -                                | 0                | 0      | -                                | 0                       | 0      | -                                | 0               |
| 3.2 | по вине сторонних лиц   | 0  | 0      | -                                | 0                         | 0      | -                                | 0                             | 0      | -                                | 0                | 0      | -                                | 0                       | 0      | -                                | 0               |
| 4   | Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней   | 2  | 9      | 360,00%                          | 0                         | 0      | -                                | 0                             | 0      | -                                | 0                | 0      | -                                | 0                       | 0      | -                                | 9               |
| 5   | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки  | 3  | 5      | 66,67%                           | 0                         | 0      | -                                | 0                             | 0      | -                                | 0                | 0      | -                                | 0                       | 0      | -                                | 5               |
| 6   | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки  | 3  | 5      | 66,67%                           | 0                         | 0      | -                                | 0                             | 0      | -                                | 0                | 0      | -                                | 0                       | 0      | -                                | 5               |
| 7   | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:                                      | 0  | 0      | -                                | 0                         | 0      | -                                | 0                             | 0      | -                                | 0                | 0      | -                                | 0                       | 0      | -                                | 0               |
| 7.1 | по вине сетевой организации   | 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               |
| 8   | Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней  | 63   | 21     | -66,98%                          | 0                         | 0      | -                                | 0                             | 0      | -                                | 0                | 0      | -                                | 0                       | 0      | -                                | 21              |

### 3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации

| 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       | 70382,67 | 550        | 87148,41   | 53205,26   | 2019825,79 |
|  |  | ВЛ        | 70382,67   | 550      | 87148,41 | 53205,26 | 1443871,33 | 1082885,47 | 3712474,69 | 2426809,15 |
|  | Нет                                    | КЛ        | 70382,67   | 550      | 87148,41 | 53205,26 | 1267958,29 | 643610,20  | 1473954,53 | 746608,32  |
|  |  | ВЛ        | 70382,67   | 550      | 87148,41 | 53205,26 | 692003,83  | 355632,97  | 804346,39  | 411804,25  |
| 750  | Да                                     | КЛ        | 70382,67   | 44822,39 | 87148,41 | 53205,26 | 3791040,62 | 2256470,11 | 6462292,01 | 4694841,21 |
|  |  | ВЛ        | 70382,67   | 44822,39 | 87148,41 | 53205,26 | 2351154,47 | 1536527,04 | 4788271,67 | 2964707,64 |
|  | Нет                                    | КЛ        | 70382,67   | 44822,39 | 87148,41 | 53205,26 | 3039173,12 | 1529217,61 | 3554163,71 | 1786712,91 |
|  |  | ВЛ        | 70382,67   | 44822,39 | 87148,41 | 53205,26 | 1599286,97 | 809274,54  | 1880143,37 | 949702,74  |
| 1000   | Да                                     | КЛ        | 70382,67   | 44822,39 | 87148,41 | 53205,26 | 4775048,85 | 2748474,23 | 7617963,77 | 5272677,09 |
|  |  | ВЛ        | 70382,67   | 44822,39 | 87148,41 | 53205,26 | 2855200,65 | 1788550,13 | 5385936,65 | 3263540,13 |
|  | Нет                                    | КЛ        | 70382,67   | 44822,39 | 87148,41 | 53205,26 | 4023181,35 | 2021221,73 | 4709835,47 | 2364548,79 |
|  |  | ВЛ        | 70382,67   | 44822,39 | 87148,41 | 53205,26 | 2103333,15 | 1061297,63 | 2477808,35 | 1248535,23 |
| 1250   | Да                                     | КЛ        | 70382,67   | 44822,39 | 87148,41 | 53205,26 | 5759057,09 | 3240478,35 | 8773635,54 | 5850512,97 |
|  |  | ВЛ        | 70382,67   | 44822,39 | 87148,41 | 53205,26 | 3359246,84 | 2040573,22 | 5983601,64 | 3562372,62 |
|  | Нет                                    | КЛ        | 70382,67   | 44822,39 | 87148,41 | 53205,26 | 5007189,59 | 2513225,85 | 5865507,24 | 2942384,67 |
|  |  | ВЛ        | 70382,67   | 44822,39 | 87148,41 | 53205,26 | 2607379,34 | 1313320,72 | 3075473,34 | 1547367,72 |

Примечание: Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации указана без НДС

## 4.1. Качество обслуживания

| №        | 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                               |
| <b>1</b> | <b>Всего обращений потребителей, в том числе:</b>                          | <b>2</b>           | <b>15</b> | <b>650,00%</b>                   | <b>48</b>                                       | <b>54</b> | <b>12,50%</b>                    | <b>0</b>   | <b>0</b> | <b>-</b>                         | <b>0</b>   | <b>0</b> | <b>-</b>                         | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>-</b>                         |
| 1.1      | Оказание услуг по передаче электрической энергии                           | 0                  | 0         | -                                | 0   | 0         | -                                | 0  | 0        | -                                | 0  | 0        | -                                | 0        | 0        | -                                |
| 1.2      | Осуществление технологического присоединения                               | 0                  | 1         | 100,00%                          | 3   | 3         | 0,00%                            | 0  | 0        | -                                | 0  | 0        | -                                | 0        | 0        | -                                |
| 1.3      | Коммерческий учет электроэнергии   | 2                  | 6         | 200,00%                          | 17  | 21        | 23,53%                           | 0  | 0        | -                                | 0  | 0        | -                                | 0        | 0        | -                                |
| 1.4      | Качество обслуживания  | 0                  | 0         | -                                | 0   | 0         | -                                | 0  | 0        | -                                | 0  | 0        | -                                | 0        | 0        | -                                |
| 1.5      | Техническое обслуживание электросетевых объектов                           | 0                  | 0         | -                                | 0   | 0         | -                                | 0  | 0        | -                                | 0  | 0        | -                                | 0        | 0        | -                                |
| 1.6      | Отключение электрической энергии   | 0                  | 0         | -                                | 23  | 30        | 30,43%                           | 0  | 0        | -                                | 0  | 0        | -                                | 0        | 0        | -                                |
| 1.7      | Дополнительные услуги  | 0                  | 0         | -                                | 0   | 0         | -                                | 0  | 0        | -                                | 0  | 0        | -                                | 0        | 0        | -                                |
| 1.8      | Контактная информация  | 0                  | 0         | -                                | 0   | 0         | -                                | 0  | 0        | -                                | 0  | 0        | -                                | 0        | 0        | -                                |
| 1.9      | Прочее   | 0                  | 8         | 100,00%                          | 5   | 0         | -100,00%                         | 0  | 0        | -                                | 0  | 0        | -                                | 0        | 0        | -                                |
| <b>2</b> | <b>Жалобы</b>  | <b>0</b>           | <b>0</b>  | <b>-</b>                         | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>-</b>                         | <b>0</b>   | <b>0</b> | <b>-</b>                         | <b>0</b>   | <b>0</b> | <b>-</b>                         | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>-</b>                         |
| 2.1      | Оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:             | 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        | -                                |
| 2.1.2    | Качество электрической энергии   | 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        | -                                |
| 2.3      | Коммерческий учет электроэнергии   | 0                  | 0         | -                                | 0   | 0         | -                                | 0  | 0        | -                                | 0  | 0        | -                                | 0        | 0        | -                                |
| 2.4      | Качество обслуживания  | 0                  | 0         | -                                | 0   | 0         | -                                | 0  | 0        | -                                | 0  | 0        | -                                | 0        | 0        | -                                |
| 2.5      | Техническое обслуживание электросетевых объектов                           | 0                  | 0         | -                                | 0   | 0         | -                                | 0  | 0        | -                                | 0  | 0        | -                                | 0        | 0        | -                                |
| 2.6      | Отключение электрической энергии   | 0                  | 0         | -                                | 0   | 0         | -                                | 0  | 0        | -                                | 0  | 0        | -                                | 0        | 0        | -                                |
| 2.7      | Дополнительные услуги  | 0                  | 0         | -                                | 0   | 0         | -                                | 0  | 0        | -                                | 0  | 0        | -                                | 0        | 0        | -                                |
| 2.8      | Контактная информация  | 0                  | 0         | -                                | 0   | 0         | -                                | 0  | 0        | -                                | 0  | 0        | -                                | 0        | 0        | -                                |
| 2.9      | Прочее   | 0                  | 0         | -                                | 0   | 0         | -                                | 0  | 0        | -                                | 0  | 0        | -                                | 0        | 0        | -                                |
| <b>3</b> | <b>Заявка на оказание услуг</b>  | <b>13</b>          | <b>0</b>  | <b>-100,00%</b>                  | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>-</b>                         | <b>0</b>   | <b>5</b> | <b>100,00%</b>                   | <b>0</b>   | <b>0</b> | <b>-</b>                         | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>-</b>                         |
| 3.1      | по технологическому присоединению  | 3                  | 0         | -100,00%                         | 0   | 0         | -                                | 0  | 5        | 100,00%                          | 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        | -                                |
| 3.3      | организация коммерческого учета электрической энергии                      | 0                  | 0         | -                                | 0   | 0         | -                                | 0  | 0        | -                                | 0  | 0        | -                                | 0        | 0        | -                                |
| 3.4      | Заявка на переоформление (перераспределение мощности)                      | 1                  | 0         | -100,00%                         | 0   | 0         | -                                | 0  | 0        | -                                | 0  | 0        | -                                | 0        | 0        | -                                |
| 3.5      | Заявка о восстановлении ранее выданных ТУ                                  | 0                  | 0         | -                                | 0   | 0         | -                                | 0  | 0        | -                                | 0  | 0        | -                                | 0        | 0        | -                                |
| 3.6      | Заявка на продление ТУ для ТП  | 0                  | 0         | -                                | 0   | 0         | -                                | 0  | 0        | -                                | 0  | 0        | -                                | 0        | 0        | -                                |
| 3.7      | Заявка на дополнительные услуги  | 0                  | 0         | -                                | 0   | 0         | -                                | 0  | 0        | -                                | 0  | 0        | -                                | 0        | 0        | -                                |
| 3.8      | Заявка на прочие услуги  | 9                  | 0         | -100,00%                         | 0   | 0         | -                                | 0  | 0        | -                                | 0  | 0        | -                                | 0        | 0        | -                                |

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей

| № | 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 | ООО "НЭС"                      | Центр обслуживания потребителей | 391160, Рязанская обл., Пронский район, г.Новомичуринск, пр. Энергетиков, д. 41/4 | тел: 8-800-201-71-66;<br>8 (49141) 4-32-07;<br>nes_62@mail.ru | пн. - пт. 8.00 - 17.00,<br>перерыв с 12.00-13.00 | Прием заявок, выдача договоров, Актов, консультирование по вопросам технологического присоединения к электрическим сетям | 15  | 10  | 0  | 0  |

**4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.**

| №   | Наименование   | Единица измерения |                   |
|-----|--|-------------------|-------------------|
| 1   | Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:  | Номер телефона    | 8 (49141) 4-32-07 |
|     | Номер телефона по вопросам энергоснабжения:  |                   |                   |
|     | Номер телефонов центра обработки телефонных вызовов:   |                   | 8-800-201-71-66   |
| 2   | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов                                     | шт.               | 54                |
| 2,1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации                    | шт.               | 54                |
| 2,2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню | шт.               | -                 |
| 3   | Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период  | мин.              | 0,50              |
| 4   | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период         | мин.              | 1,00              |



4.9. Информация по обращениям потребителей

| №  | Идентификационный номер обращения | Дата обращения | Время обращения | Форма обращения    |  |   |   |        | Обращения  |  |   |                                    |  |        |  | Обращение потребителей, содержание жалобы |  |   |                                    |  |        |                                   | Обращение потребителей, содержание заявки на оказание услуг      |  |        |  | Факт получения потребителем ответа                             |                                |  | Мероприятия по результатам обращения             |  |
|----|-----------------------------------|----------------|-----------------|--------------------|--|---|---|--------|--|--|---|------------------------------------|--|--------|--|---|--|---|------------------------------------|--|--------|-----------------------------------|--|--|--------|--|--|--------------------------------|--|--|--|
|    |                                   |                |                 | Основное обращение | Заочное обращение посредством телефонной связи | Заочное обращение посредством сети Интернет | Письменное обращение посредством почтовой связи | Прочее | Оказание услуг по передаче электрической энергии | Осуществление технологического присоединения | Коммерческий учет электрической энергии | Качество обслуживания потребителей | Техническое обслуживание электросетевых объектов | Прочее | Качество услуг по передаче электрической энергии | Качество электрической энергии            | Осуществление технологического присоединения | Коммерческий учет электрической энергии | Качество обслуживания потребителей | Техническое обслуживание электросетевых объектов | Прочее | По технологическому присоединению | Заключение договора на оказание услуг по передаче электроэнергии | Организация коммерческого учета электроэнергии | Прочее | Заявителем был получен ответ в установленные сроки | Заявителем был получен исчерпывающий ответ с нарушением сроков | Обращение оставлено без ответа | Выполненные мероприятия по результатам обращения | Планируемые мероприятия по результатам обращения |  |
| 1  | 2                                 | 3              | 4               | 5                  | 6  | 7   | 8   | 9      | 10   | 11   | 12                                      | 13                                 | 14   | 15     | 16   | 17  | 18   | 19                                      | 20                                 | 21   | 22     | 23                                | 24   | 25   | 26     | 27   | 28   | 29                             | 30   | 31   |  |
| 1  | 1                                 | 03.01.21       | 06:10           |                    | 1  |   |   |        |  |  |   |                                    |  | 1      |  |   |  |   |                                    |  |        |                                   |  |  | 1      |  |  |                                | Электроснабжение восстановлено                   |  |  |
| 2  | 2                                 | 28.01.21       | 15:21           | 1                  |  |   |   |        |  |  | 1                                       |                                    |  |        |  |   |  |   |                                    |  |        |                                   |  |  | 1      |  |  |                                | Консультация по вопросу потребителя              |  |  |
| 3  | 3                                 | 10.02.21       | 10:35           | 1                  |  |   |   |        |  |  | 1                                       |                                    |  |        |  |   |  |   |                                    |  |        |                                   |  |  | 1      |  |  |                                | Консультация по вопросу потребителя              |  |  |
| 4  | 4                                 | 27.02.21       | 11:30           |                    | 1  |   |   |        |  |  |   |                                    |  | 1      |  |   |  |   |                                    |  |        |                                   |  |  | 1      |  |  |                                | Электроснабжение восстановлено                   |  |  |
| 5  | 5                                 | 04.03.21       | 14:15           |                    | 1  |   |   |        |  |  | 1                                       |                                    |  |        |  |   |  |   |                                    |  |        |                                   |  |  | 1      |  |  |                                | Консультация по вопросу потребителя              |  |  |
| 6  | 6                                 | 13.03.21       | 22:30           |                    | 1  |   |   |        |  |  |   |                                    |  | 1      |  |   |  |   |                                    |  |        |                                   |  |  | 1      |  |  |                                | Электроснабжение восстановлено                   |  |  |
| 7  | 7                                 | 17.03.21       | 10:44           | 1                  |  |   |   |        |  |  | 1                                       |                                    |  |        |  |   |  |   |                                    |  |        |                                   |  |  | 1      |  |  |                                | Консультация по вопросу потребителя              |  |  |
| 8  | 8                                 | 29.03.21       | 08:35           |                    | 1  |   |   |        |  |  | 1                                       |                                    |  |        |  |   |  |   |                                    |  |        |                                   |  |  | 1      |  |  |                                | Консультация по вопросу потребителя              |  |  |
| 9  | 9                                 | 02.04.21       | 15:26           | 1                  |  |   |   |        |  |  | 1                                       |                                    |  |        |  |   |  |   |                                    |  |        |                                   |  |  | 1      |  |  |                                | Консультация по вопросу потребителя              |  |  |
| 10 | 10                                | 08.04.21       | 13:10           |                    | 1  |   |   |        |  |  |   |                                    |  | 1      |  |   |  |   |                                    |  |        |                                   |  |  | 1      |  |  |                                | Электроснабжение восстановлено                   |  |  |
| 11 | 11                                | 12.04.21       | 09:55           | 1                  |  |   |   |        |  |  | 1                                       |                                    |  |        |  |   |  |   |                                    |  |        |                                   |  |  | 1      |  |  |                                | Консультация по вопросу потребителя              |  |  |
| 12 | 12                                | 15.04.21       | 14:08           | 1                  |  |   |   |        |  |  | 1                                       |                                    |  |        |  |   |  |   |                                    |  |        |                                   |  |  | 1      |  |  |                                | Консультация по вопросу потребителя              |  |  |
| 13 | 13                                | 17.04.21       | 16:45           |                    | 1  |   |   |        |  |  |   |                                    |  | 1      |  |   |  |   |                                    |  |        |                                   |  |  | 1      |  |  |                                | Электроснабжение восстановлено                   |  |  |
| 14 | 14                                | 17.04.21       | 17:00           |                    | 1  |   |   |        |  |  |   |                                    |  | 1      |  |   |  |   |                                    |  |        |                                   |  |  | 1      |  |  |                                | Электроснабжение восстановлено                   |  |  |
| 15 | 15                                | 20.04.21       | 09:30           |                    | 1  |   |   |        |  |  | 1                                       |                                    |  |        |  |   |  |   |                                    |  |        |                                   |  |  | 1      |  |  |                                | Консультация по вопросу потребителя              |  |  |
| 16 | 16                                | 28.04.21       | 10:15           |                    | 1  |   |   |        |  |  | 1                                       |                                    |  |        |  |   |  |   |                                    |  |        |                                   |  |  | 1      |  |  |                                | Консультация по вопросу потребителя              |  |  |
| 17 | 17                                | 06.05.21       | 08:25           |                    | 1  |   |   |        |  |  | 1                                       |                                    |  |        |  |   |  |   |                                    |  |        |                                   |  |  | 1      |  |  |                                | Консультация по вопросу потребителя              |  |  |
| 18 | 18                                | 06.05.21       | 15:56           |                    | 1  |   |   |        |  |  | 1                                       |                                    |  |        |  |   |  |   |                                    |  |        |                                   |  |  | 1      |  |  |                                | Консультация по вопросу потребителя              |  |  |
| 19 | 19                                | 07.05.21       | 15:45           |                    | 1  |   |   |        |  |  |   |                                    |  | 1      |  |   |  |   |                                    |  |        |                                   |  |  | 1      |  |  |                                | Электроснабжение восстановлено                   |  |  |
| 20 | 20                                | 11.05.21       | 09:18           |                    | 1  |   |   |        |  |  | 1                                       |                                    |  |        |  |   |  |   |                                    |  |        |                                   |  |  | 1      |  |  |                                | Консультация по вопросу потребителя              |  |  |
| 21 | 21                                | 13.05.21       | 14:48           |                    | 1  |   |   |        |  |  | 1                                       |                                    |  |        |  |   |  |   |                                    |  |        |                                   |  |  | 1      |  |  |                                | Консультация по вопросу потребителя              |  |  |
| 22 | 22                                | 17.05.21       | 10:31           |                    | 1  |   |   |        |  |  | 1                                       |                                    |  |        |  |   |  |   |                                    |  |        |                                   |  |  | 1      |  |  |                                | Консультация по вопросу потребителя              |  |  |
| 23 | 23                                | 26.05.21       | 15:05           |                    | 1  |   |   |        |  |  | 1                                       |                                    |  |        |  |   |  |   |                                    |  |        |                                   |  |  | 1      |  |  |                                | Консультация по вопросу потребителя              |  |  |
| 24 | 24                                | 28.05.21       | 13:21           |                    | 1  |   |   |        |  |  | 1                                       |                                    |  |        |  |   |  |   |                                    |  |        |                                   |  |  | 1      |  |  |                                | Консультация по вопросу потребителя              |  |  |
| 25 | 25                                | 31.05.21       | 10:54           |                    | 1  |   |   |        |  |  | 1                                       |                                    |  |        |  |   |  |   |                                    |  |        |                                   |  |  | 1      |  |  |                                | Консультация по вопросу потребителя              |  |  |
| 26 | 26                                | 04.06.21       | 14:40           |                    | 1  |   |   |        |  |  |   |                                    |  | 1      |  |   |  |   |                                    |  |        |                                   |  |  | 1      |  |  |                                | Электроснабжение восстановлено                   |  |  |
| 27 | 27                                | 09.06.21       | 16:15           |                    | 1  |   |   |        |  |  |   |                                    |  | 1      |  |   |  |   |                                    |  |        |                                   |  |  | 1      |  |  |                                | Электроснабжение восстановлено                   |  |  |
| 28 | 28                                | 09.06.21       | 16:16           |                    | 1  |   |   |        |  |  |   |                                    |  | 1      |  |   |  |   |                                    |  |        |                                   |  |  | 1      |  |  |                                | Электроснабжение восстановлено                   |  |  |
| 29 | 29                                | 09.06.21       | 16:17           |                    | 1  |   |   |        |  |  |   |                                    |  | 1      |  |   |  |   |                                    |  |        |                                   |  |  | 1      |  |  |                                | Электроснабжение восстановлено                   |  |  |
| 30 | 30                                | 13.06.21       | 14:45           |                    | 1  |   |   |        |  |  | 1                                       |                                    |  |        |  |   |  |   |                                    |  |        |                                   |  |  | 1      |  |  |                                | Электроснабжение восстановлено                   |  |  |
| 31 | 31                                | 15.06.21       | 10:23           | 1                  |  |   |   |        |  |  |   |                                    |  | 1      |  |   |  |   |                                    |  |        |                                   |  |  | 1      |  |  |                                | Согласование проведения работ                    |  |  |
| 32 | 32                                | 16.06.21       | 16:01           |                    | 1  |   |   |        |  |  | 1                                       |                                    |  |        |  |   |  |   |                                    |  |        |                                   |  |  | 1      |  |  |                                | Консультация по вопросу потребителя              |  |  |
| 33 | 33                                | 17.06.21       | 10:50           |                    | 1  |   |   |        |  |  | 1                                       |                                    |  |        |  |   |  |   |                                    |  |        |                                   |  |  | 1      |  |  |                                | Консультация по вопросу потребителя              |  |  |
| 34 | 34                                | 17.06.21       | 15:21           |                    | 1  |   |   |        |  |  | 1                                       |                                    |  |        |  |   |  |   |                                    |  |        |                                   |  |  | 1      |  |  |                                | Консультация по вопросу потребителя              |  |  |
| 35 | 35                                | 21.06.21       | 08:55           |                    | 1  |   |   |        |  |  |   |                                    |  | 1      |  |   |  |   |                                    |  |        |                                   |  |  | 1      |  |  |                                | Электроснабжение восстановлено                   |  |  |
| 36 | 36                                | 21.06.21       | 08:56           |                    | 1  |   |   |        |  |  |   |                                    |  | 1      |  |   |  |   |                                    |  |        |                                   |  |  | 1      |  |  |                                | Электроснабжение восстановлено                   |  |  |
| 37 | 37                                | 21.06.21       | 16:30           |                    | 1  |   |   |        |  |  |   |                                    |  | 1      |  |   |  |   |                                    |  |        |                                   |  |  | 1      |  |  |                                | Электроснабжение восстановлено                   |  |  |
| 38 | 38                                | 25.06.21       | 20:30           |                    | 1  |   |   |        |  |  |   |                                    |  | 1      |  |   |  |   |                                    |  |        |                                   |  |  | 1      |  |  |                                | Электроснабжение восстановлено                   |  |  |
| 39 | 39                                | 28.06.21       | 08:55           | 1                  |  |   |   |        |  |  |   |                                    |  | 1      |  |   |  |   |                                    |  |        |                                   |  |  | 1      |  |  |                                | Согласование проведения работ                    |  |  |
| 40 | 40                                | 28.06.21       | 12:40           |                    | 1  |   |   |        |  |  |   |                                    |  | 1      |  |   |  |   |                                    |  |        |                                   |  |  | 1      |  |  |                                | Электроснабжение восстановлено                   |  |  |

