

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 2022 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	2021		2022		динамика	динамика
		Юридические лица шт.	Физические лица шт.	Юридические лица шт.	Физические лица шт.	Юридические лица шт.	Физические лица шт.
Всего	1кат	0	0	0	0	0	0
	2кат	15	0	15	0	0	0
	3кат	154	477	157	484	3	7
ВН	1кат	0	0	0	0	0	0
	2кат	0	0	0	0	0	0
	3кат	0	0	0	0	0	0
СН1	1кат	0	0	0	0	0	0
	2кат	0	0	0	0	0	0
	3кат	0	0	0	0	0	0
СН2	1кат	0	0	0	0	0	0
	2кат	9	0	9	0	0	0
	3кат	45	0	45	0	0	0
НН	1кат	0	0	0	0	0	0
	2кат	6	0	6	0	0	0
	3кат	109	477	112	484	3	7

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, бесхозные 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
2021	Юридические лица	Точек учета, шт.	233	233	13
	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
	Всего	Точек учета, шт.	803	803	13
2022	Юридические лица	Точек учета, шт.	236	236	15
	Ввода в многоквартирные дома	Точек учета, шт.	93	93	0
	Потребители-граждане (частные домовладения)	Точек учета, шт.	484	484	9
	Бесхозные сети	Точек учета, шт.	0	0	0
	Всего	Точек учета, шт.	813	813	24
динамика	Юридические лица	Точек учета, шт.	3	3	2
	Ввода в многоквартирные дома	Точек учета, шт.	0	0	0
	Потребители-граждане (частные домовладения)	Точек учета, шт.	7	7	9
	Бесхозные сети	Точек учета, шт.	0	0	0
	Всего	Точек учета, шт.	10	10	11

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>	12/31/2022	183.6	64.4	77.1	42.1
	12/31/2021	183.6	64.4	77.1	42.1
	Динамика	0%	0%	0%	0%
<i>КЛ</i>	12/31/2022	58.0	0.0	19.1	38.9
	12/31/2021	58.0	0.0	19.1	38.9
	Динамика	0%	0%	0%	0%
<i>ПС</i>	12/31/2022	1	1		
	12/31/2021	1	1		
	Динамика	0%	0%		
<i>ТП</i>	12/31/2022	20		20	
	12/31/2021	20		20	
	Динамика	0%		0%	

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		
		2021	2022	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (PISAIDI)	0.10072	0.18777	86%
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)	0.09158	0.18777	105%
1.4	НН (до 1 кВ)	0.00914	0.00000	-100%
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (PISAIFI)	0.08966	0.25215	181%
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)	0.08343	0.25215	202%
2.4	НН (до 1 кВ)	0.00623	0.00000	-100%
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) (PISAIDI, ПЛАН)	15.77491	2.78216	-82%
3.1	ВН (110 кВ и выше)	0.22790	0.35609	0%
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0.00000	0.00000	0%
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	8.49813	0.57921	-93.2%
3.4	НН (до 1 кВ)	7.04888	1.84686	-74%
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) (PISAIFI, ПЛАН)	3.42839	0.79459	-77%
4.1	ВН (110 кВ и выше)	0.00498	0.00369	0%
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0.00000	0.00000	0%
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	1.04608	0.17835	-83%
4.4	НН (до 1 кВ)	2.37733	0.61255	-74%
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 2022 г.

№ 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	Ремонт выключателей 6-110 кВ
5	Ремонт разъединителей, отделителей, короткозамыкателей
6	Замена опорно-стержневой изоляции
7	Ремонт ТП (ЗТП, КТП, РП)

3.2. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в 2022 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	
		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			
		2021г.	2022г.	Динамика изменения показателя, %	2021г.	2022г.	Динамика изменения показателя, %	2021г.	2022г.	Динамика изменения показателя, %	2021г.	2022г.	Динамика изменения показателя, %	2021г.	2022г.		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	5	9	80.00%	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	9
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	5	9	80.00%	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	9
3	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирурующих 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	9	9	0.00%	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	9
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	5	8	60.00%	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	8
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	5	8	60.00%	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	8
7	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирурующих 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	21	35	68.27%	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	35

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	749,919.83	427,635.85	1,234,956.01	852,648.81	2,546,293.89	1,699,820.51	3,045,824.38	2,226,530.05
		ВЛ	533,745.05	319,548.46	876,557.90	673,449.76	2,279,901.55	1,566,624.34	2,833,790.15	2,120,512.94
	Нет	КЛ	664,515.08	342,231.10	784,561.51	402,254.31	1,712,893.89	866,420.51	1,658,535.78	839,241.45
		ВЛ	448,340.30	234,143.71	426,163.40	223,055.26	1,446,501.55	733,224.34	1,446,501.55	733,224.34
750	Да	КЛ	1,624,143.90	864,747.88	2,274,348.89	1,372,345.26	4,978,185.35	2,915,766.24	5,396,178.68	3,401,707.20
		ВЛ	1,083,706.95	594,529.41	1,378,353.62	924,347.62	4,312,204.51	2,582,775.81	4,866,093.11	3,136,664.41
	Нет	КЛ	1,538,739.15	779,343.13	1,823,954.39	921,950.76	4,144,785.35	2,082,366.24	4,008,890.08	2,014,418.60
		ВЛ	998,302.20	509,124.66	927,959.12	473,953.12	3,478,804.51	1,749,375.81	3,478,804.51	1,749,375.81
1000	Да	КЛ	2,109,823.93	1,107,587.90	2,851,789.38	1,661,065.50	6,329,236.16	3,591,291.64	6,701,931.06	4,054,583.39
		ВЛ	1,389,241.33	747,296.60	1,657,129.02	1,063,735.32	5,441,261.70	3,147,304.41	5,995,150.30	3,701,193.01
	Нет	КЛ	2,024,419.18	1,022,183.15	2,401,394.88	1,210,671.00	5,495,836.16	2,757,891.64	5,314,642.46	2,667,294.79
		ВЛ	1,303,836.58	661,891.85	1,206,734.52	613,340.82	4,607,861.70	2,313,904.41	4,607,861.70	2,313,904.41
1250	Да	КЛ	2,595,503.97	1,350,427.92	3,429,229.87	1,949,785.75	7,680,286.97	4,266,817.05	8,007,683.45	4,707,459.58
		ВЛ	1,694,775.72	900,063.79	1,935,904.42	1,203,123.02	6,570,318.90	3,711,833.01	7,124,207.50	4,265,721.61
	Нет	КЛ	2,510,099.22	1,022,183.15	2,978,835.37	1,499,391.25	6,846,886.97	3,433,417.05	6,620,394.85	3,320,170.98
		ВЛ	1,609,370.97	661,891.85	1,485,509.92	752,728.52	5,736,918.90	2,878,433.01	5,736,918.90	2,878,433.01

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		
		2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	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:	15	28	86.67%	54	24	-55.56%	0	1	100.00%	0	0	-	0	0	-
1.1	Оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
1.2	Осуществление технологического присоединения	1	6	500.00%	3	2	-33.33%	0	1	100.00%	0	0	-	0	0	-
1.3	Коммерческий учет электроэнергии	6	0	-100.00%	21	1	-95.24%	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	-	30	21	-30.00%	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	8	22	175.00%	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2	Жалобы	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2.1	Оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
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	-
3	Заявка на оказание услуг	0	0	-	0	0	-	5	9	80.00%	0	0	-	0	0	-
3.1	по технологическому присоединению	0	0	-	0	0	-	5	9	80.00%	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 переформление (перераспределение мощности)	0	0	-	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	0	0	-	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; 8 (49141) 4-32-07; nes_62@mail.ru	пн. - пт. 8.00 - 17.00, перерыв с 12.00-13.00	Консультирование по вопросам технологического присоединения к электрическим сетям, согласование проведение работ	28	7	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.	24
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	шт.	24
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.	2.00

4.9. Информация по обращениям потребителей

№	Идентификационный номер обращения	Дата обращения	Время обращения	Форма обращения					Обращения					Обращение потребителей, содержащее жалобу					Обращение потребителей, содержащее заявку на оказание услуг				Факт получения потребителем ответа			Мероприятия по результатам обращения							
				Очное обращение	Заочное обращение посредством телефонной связи	Заочное обращение с использованием сети Интернет	Письменное обращение посредством почтовой связи	Прочее	Описание услуги по передаче электрической энергии	Осуществление технического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электротехнических объектов	Прочее	Качество услуг по передаче электрической энергии	Качество электрической энергии	Осуществление технического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электротехнических объектов	Прочее	По техническому 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	1/12/2022	7:13		1										1												1					Электроснабжение восстановлено	
2	2	1/31/2022	9:17	1											1												1					Согласование проведение работ	
3	3	2/9/2022	7:22		1										1												1					Электроснабжение восстановлено	
4	4	2/4/2022	8:55	1											1												1					Согласование проведение работ	
5	5	2/24/2022	10:05	1											1												1					Согласование проведение работ	
6	6	2/25/2022	10:27	1											1												1					Согласование проведение работ	
7	7	3/15/2022	14:07	1											1												1					Согласование проведение работ	
8	8	4/2/2022	7:28		1										1												1					Электроснабжение восстановлено	
9	9	4/7/2022	11:09	1											1												1					Согласование проведение работ	
10	10	4/26/2022	18:31		1										1												1					Электроснабжение восстановлено	
11	11	4/27/2022	13:23	1											1												1					Согласование проведение работ	
12	12	4/28/2022	9:33		1						1																1					Консультация по вопросу потребителя предоставлена	
13	13	4/28/2022	10:07	1											1												1					Согласование проведение работ	
14	14	5/6/2022	17:52			1					1																1					Мероприятия выполнены	
15	15	5/10/2022	6:07		1										1												1					Электроснабжение восстановлено	
16	16	5/12/2022	15:27	1							1																1					Консультация по вопросу потребителя	
17	17	5/16/2022	13:50		1										1												1					Электроснабжение восстановлено	
18	18	5/16/2022	13:51		1										1												1					Электроснабжение восстановлено	
19	19	5/16/2022	13:54		1										1												1					Электроснабжение восстановлено	
20	20	5/18/2022	12:01				1				1																1					Мероприятия выполнены	
21	21	5/20/2022	8:47	1											1												1					Согласование проведение работ	
22	22	5/23/2022	9:22	1											1												1					Согласование проведение работ	
23	23	5/25/2022	15:42	1							1																1					Консультация по вопросу потребителя	
24	24	5/31/2022	13:32	1											1												1					Согласование проведение работ	
25	25	6/3/2022	12:17		1										1												1					Электроснабжение восстановлено	
26	26	6/3/2022	12:21		1										1												1					Электроснабжение восстановлено	
27	27	6/3/2022	15:41			1					1																1					Мероприятия выполнены	
28	28	6/9/2022	14:31		1										1												1					Электроснабжение восстановлено	
29	29	6/20/2022	15:44			1					1																1					Мероприятия выполнены	
30	30	6/23/2022	10:03	1											1												1					Согласование проведение работ	
31	31	6/27/2022	9:07		1						1																1					Консультация по вопросу потребителя	
32	32	6/27/2022	16:26	1							1																1					Консультация по вопросу потребителя	
33	33	6/29/2022	10:38	1											1												1					Согласование проведение работ	
34	34	6/29/2022	14:18			1					1																1					Мероприятия выполнены	
35	35	6/30/2022	16:49			1					1																1					Мероприятия выполнены	
36	36	7/1/2022	14:58		1										1												1					Электроснабжение восстановлено	
37	37	7/6/2022	10:00		1										1												1					Электроснабжение восстановлено	

