

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 2023 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	2022		2023		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	157	484	158	489	1	5
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	112	484	113	489	1	5

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
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
2023	Юридические лица	Точек учета, шт.	236	236	25
	Ввода в многоквартирные дома	Точек учета, шт.	93	93	0
	Потребители-граждане (частные домовладения)	Точек учета, шт.	489	489	20
	Бесхозные сети	Точек учета, шт.	0	0	0
	Всего	Точек учета, шт.	818	818	45
динамика	Юридические лица	Точек учета, шт.	0	0	10
	Ввода в многоквартирные дома	Точек учета, шт.	0	0	0
	Потребители-граждане (частные домовладения)	Точек учета, шт.	5	5	11
	Бесхозные сети	Точек учета, шт.	0	0	0
	Всего	Точек учета, шт.	5	5	21

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>	31.12.23	183,6	64,4	77,1	42,1
	31.12.22	183,6	64,4	77,1	42,1
	Динамика	0%	0%	0%	0%
<i>КЛ</i>	31.12.23	58,0	0,0	19,1	38,9
	31.12.22	58,0	0,0	19,1	38,9
	Динамика	0%	0%	0%	0%
<i>ПС</i>	31.12.23	1	1		
	31.12.22	1	1		
	Динамика	0%	0%		
<i>ТП</i>	31.12.23	20		20	
	31.12.22	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		
		2022	2023	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (PSAIDI)	0,18777	0,04559	-76%
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)	0,18777	0,04559	-76%
1,4	НН (до 1 кВ)	0,00000	0,00000	0%
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (PSAIFI)	0,25215	0,13814	-45%
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)	0,25215	0,13814	-45%
2,4	НН (до 1 кВ)	0,00000	0,00000	0%
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)	2,78216	1,54682	-44%
3,1	ВН (110 кВ и выше)	0,35609	0,00000	0%
3,2	СН1 (35 - 60 кВ)	0,00000	0,00000	0%
3,3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,57921	0,23142	-60,0%
3,4	НН (до 1 кВ)	1,84686	1,31540	-29%
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)	0,79459	1,08680	37%
4,1	ВН (110 кВ и выше)	0,00369	0,00000	0%
4,2	СН1 (35 - 60 кВ)	0,00000	0,00000	0%
4,3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,17835	0,05502	-69%
4,4	НН (до 1 кВ)	0,61255	1,03178	68%
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 2023 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	Ремонт выключателей 6-110 кВ
4	Ремонт разъединителей, отделителей, короткозамыкателей
5	Замена опорно-стержневой изоляции
6	Ремонт ТП (ЗТП, КТП, РП)

3.2. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в 2023г.

№ 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			свыше 150 кВт и менее 670 кВт			не менее 670 кВт			объекты по производству			
		2022г.	2023г.	Динамика изменения показателя, %	2022г.	2023г.	Динамика изменения показателя, %	2022г.	2023г.	Динамика изменения показателя, %	2022г.	2023г.	Динамика изменения показателя, %	2022г.	2023г.	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	9	9	0,00%	0	2	-100%	0	0	-	0	3	-100%	0	0	-	14
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	9	7	-22,22%	0	2	-100%	0	0	-	0	2	-100%	0	0	-	11
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	9	6	-34,78%	0	9	-100%	0	0	-	0	12	-100%	0	0	-	27
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	8	7	-12,50%	0	2	-100%	0	0	-	0	2	-100%	0	0	-	11
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	8	7	-12,50%	0	2	-100%	0	0	-	0	0	-100%	0	0	-	9
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	35	32	-8,57%	0	28	-100%	0	0	-	0	0	-	0	0	-	60

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	1 152 243,05	1 137 147,47	4 102 095,55	1 951 305,57	4 583 278,78	2 186 188,19	9 550 895,78	4 065 607,99
		ВЛ	997 007,50	954 128,45	3 946 860,00	1 225 318,80	4 148 656,00	1 968 876,80	9 436 916,04	4 575 017,45
	Нет	КЛ	935 247,86	478 358,97	1 462 644,66	742 057,37	2 165 378,82	1 093 424,46	2 165 378,82	1 093 424,46
		ВЛ	818 761,87	792 491,33	1 016 645,06	519 057,58	1 709 574,64	865 522,36	1 709 574,64	865 522,36
750	Да	КЛ	2 603 329,82	1 862 690,85	5 553 182,32	2 676 848,95	6 453 446,40	3 121 272,00	11 421 063,40	5 000 691,80
		ВЛ	2 215 240,95	1 563 245,17	5 165 093,45	1 834 435,52	5 366 889,45	2 577 993,52	11 136 114,04	6 274 215,45
	Нет	КЛ	2 227 102,89	1 124 286,49	3 498 972,34	1 760 221,21	5 255 807,75	2 638 638,92	5 255 807,75	2 638 638,92
		ВЛ	1 935 887,93	1 909 617,39	2 383 973,35	1 202 721,72	4 116 297,29	2 068 883,69	4 116 297,29	2 068 883,69
1000	Да	КЛ	3 409 489,13	2 265 770,51	6 359 341,63	3 079 928,61	7 492 428,41	3 640 763,00	12 460 045,41	5 520 182,80
		ВЛ	2 892 037,31	1 901 643,35	5 841 889,81	2 172 833,70	6 043 685,81	2 916 391,70	12 080 112,93	7 218 214,34
	Нет	КЛ	2 944 800,13	1 483 135,11	4 630 265,49	2 325 867,79	6 972 712,71	3 497 091,40	6 972 712,71	3 497 091,40
		ВЛ	2 556 513,51	2 530 242,97	3 143 600,17	1 582 535,13	5 453 365,43	2 737 417,76	5 453 365,43	2 737 417,76
1250	Да	КЛ	4 215 648,45	2 668 850,17	7 165 500,95	3 483 008,27	8 531 410,42	4 160 254,01	13 499 027,42	6 039 673,81
		ВЛ	3 568 833,67	2 240 041,53	6 518 686,17	2 511 231,88	6 720 482,17	3 254 789,88	13 024 111,82	8 162 213,23
	Нет	КЛ	3 662 497,37	1 841 983,73	5 761 558,65	2 891 514,37	8 689 617,67	4 355 543,88	8 689 617,67	4 355 543,88
		ВЛ	3 177 139,10	3 150 868,56	3 903 227,00	1 962 348,54	6 790 433,57	3 405 951,83	6 790 433,57	3 405 951,83

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		
		2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	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:	28	12	-57,14%	24	24	0,00%	1	11	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	6	3	-50,00%	2	4	100,00%	1	11	100,00%	0	0	-	0	0	-
1.3	Коммерческий учет электроэнергии	0	2	100%	1	3	200,00%	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	-	21	17	-19,05%	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	22	7	-68,18%	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	2	100%	0	0	-	9	12	33,33%	0	0	-	0	0	-
3.1	по технологическому присоединению	0	2	100%	0	0	-	9	12	33,33%	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)	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	пон. - чет. 8:00 - 17:15; пятница 8:00 - 16:00; перерыв с 12.00-13.00; суб. и вос. - выходной.	Консультирование по вопросам технологического присоединения к электрическим сетям, согласование проведение работ	12	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.	0,25
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							Факт получения потребителем ответа			Мероприятия по результатам обращения	
				Очное 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	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	27	28	29	30	31	
1	1	09.01.23	18:29			1				1					1			Мероприятия выполнены		
2	2	12.01.23	09:33	1										1	1			Согласование проведение работ		
3	3	09.02.23	14:23	1						1					1			Мероприятия выполнены		
4	4	17.02.23	13:30		1									1	1			Электроснабжение восстановлено		
5	5	17.02.23	13:37		1									1	1			Электроснабжение восстановлено		
6	6	21.02.23	09:27		1									1	1			Электроснабжение восстановлено		
7	7	01.03.23	10:16		1									1	1			Электроснабжение восстановлено		
8	8	14.03.23	11:07	1						1					1			Мероприятия выполнены		
9	9	13.03.23	13:46		1									1	1			Электроснабжение восстановлено		
10	10	28.03.23	13:38		1									1	1			Электроснабжение восстановлено		
11	11	14.04.23	14:53		1									1	1			Электроснабжение восстановлено		
12	12	26.04.23	13:27	1						1					1			Мероприятия выполнены		
13	13	27.04.23	15:48			1				1					1			Мероприятия выполнены		
14	14	28.04.23	15:15		1									1	1			Электроснабжение восстановлено		
15	15	03.05.23	10:07	1										1	1			Согласование проведение работ		

16	16	04.05.23	15:27	1						1								Консультация по вопросу потребителя предоставлена	
17	17	19.05.23	09:11		1								1	1				Электроснабжение восстановлено	
18	18	23.05.23	08:47	1									1	1				Согласование проведение работ	
19	19	24.05.23	10:00			1				1								Мероприятия выполнены	
20	20	29.05.23	09:08		1								1	1				Электроснабжение восстановлено	
21	21	06.06.23	05:55		1								1	1				Электроснабжение восстановлено	
22	22	21.06.23	09:52			1				1								Мероприятия выполнены	
23	23	27.06.23	09:07		1					1								Консультация по вопросу потребителя предоставлена	
24	24	28.06.23	10:38	1									1	1				Согласование проведение работ	
25	25	29.06.23	13:05			1				1								Мероприятия выполнены	
26	26	03.07.23	10:07		1								1	1				Электроснабжение восстановлено	
27	27	04.07.23	14:33			1				1								Мероприятия выполнены	
28	28	04.07.23	15:17			1				1								Мероприятия выполнены	
29	29	06.07.23	09:28	1									1	1				Согласование проведение работ	
30	30	19.07.23	10:10		1								1	1				Электроснабжение восстановлено	
31	31	19.07.23	10:12		1								1	1				Электроснабжение восстановлено	
32	32	01.08.23	09:21		1								1	1				Электроснабжение восстановлено	
33	33	02.08.23	11:45		1								1	1				Электроснабжение восстановлено	
34	34	13.08.23	12:15		1								1	1				Электроснабжение восстановлено	
35	35	13.08.23	12:15		1								1	1				Электроснабжение восстановлено	

36	36	18.08.23	15:36		1								1	1			Электроснабжение восстановлено	
37	37	21.08.23	10:00	1									1	1			Согласование проведение работ	
38	38	26.08.22	11:29	1									1	1			Согласование проведение работ	
39	39	29.08.23	14:01			1			1					1			Мероприятия выполнены	
40	40	08.09.23	15:01			1			1					1			Мероприятия выполнены	
41	41	11.09.23	10:08			1			1					1			Мероприятия выполнены	
42	42	27.09.23	13:38		1								1	1			Электроснабжение восстановлено	
43	43	17.10.23	14:34			1			1					1			Мероприятия выполнены	
44	44	19.10.23	11:05	1									1	1			Согласование проведение работ	
45	45	14.11.23	09:18		1								1	1			Электроснабжение восстановлено	
46	46	15.12.23	11:07		1								1	1			Электроснабжение восстановлено	