

Список изменяющих документов  
(введено Приказом Минэнерго России от 06.04.2015 N 217)

Информация о качестве обслуживания потребителей  
**ООО «Энергоснабжающая сетевая компания»** услуг за **2022** год  
(наименование сетевой организации)

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации (далее - потребители) с разбивкой по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и типу потребителей (физические или юридические лица), а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме.

**Потребитель услуг сетевой организации – заказчик ОАО «МРСК Урала».**

1.2. Количество точек поставки всего и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии, с разбивкой: физические лица, юридические лица, вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирные дома, бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства, приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме.

**Количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации, шт. :**

**2021г. – 875 шт.**

**2022г. - 880 шт.**

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации: длина воздушных линий (далее - ВЛ) и кабельных линий (далее - КЛ) с разбивкой по уровням напряжения, количество подстанций 110 кВ, 35 кВ, 6(10) кВ в динамике относительно года, предшествующего отчетному, заполняется в произвольной форме.

**2021г. - Длина КЛ 10кВ – 55 км Длина КЛ 0,4кВ – 75,13 км, Длина ВЛ – 0 км, ТП 10/0,4кВ – 44 шт.**

**2022г. - Длина КЛ 10кВ – 60,3 км Длина КЛ 0,4кВ – 90,7 км, Длина ВЛ – 0 км, ТП 10/0,4кВ – 53 шт.**

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации с разбивкой по уровням напряжения и по типам оборудования, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме и выражается в процентах по отношению к нормативному сроку службы объектов. **Уровень физического износа 29%.**

## 2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в целом по сетевой организации в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		2021	2022	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_{SAIDI}$ )	0	0	
1.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	-	-	
1.4	НН (до 1 кВ)	-	-	
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_{SAIFI}$ )	0	0	
2.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	-	-	
2.4	НН (до 1 кВ)	-	-	
3	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на	0	0	



										ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), П <sub>SAIDI, план</sub>				объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), П <sub>SAIFI, план</sub>				случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации к максимальному количеству потребителей, обслуживаемых такой структурной единицей сетевой организации в отчетном периоде)	электроэнергии, с указанием сроков
		ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	ООО «ЭСК»				0				0									0	
n	Всего по сетевой организации				0				0									0	

2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде, заполняется в произвольной форме. **Плановые осмотры**

2.4. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся качества оказания услуг по передаче электрической энергии, заполняется в произвольной форме. **нет**

### 3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии невостробованной мощности (мощности, определяемой как разность между трансформаторной мощностью центров питания и суммарной мощностью энергопринимающих устройств, непосредственно (или опосредованно) присоединенных к таким центрам питания, и энергопринимающих устройств, в отношении которых имеются заявки на технологическое присоединение) для осуществления технологического присоединения в отчетном периоде, а также о прогнозах ее увеличения с разбивкой по структурным единицам сетевой организации и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы такой организации, заполняется в произвольной форме. **нет**

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

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

3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям сетевой организации.

N	Показатель	Категория присоединения потребителей услуг по передаче электрической энергии в разбивке по мощности, в динамике по годам															Всего 2022
		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			
		2021	2022(текущий год)	Динамика изменения показателя, %	2021	2022(текущий год)	Динамика изменения показателя, %	2021	2022(текущий год)	Динамика изменения показателя, %	2021	2022(текущий год)	Динамика изменения показателя, %	2021	2022(текущий год)	Динамика изменения показателя, %	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки				0	0		6	5		1	5					10
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки				0	0		6	5		1	5					10
3	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении				0	0		0	0		0	0					0









		ВЛ															
1250	Да	КЛ															
		ВЛ															
	Нет	КЛ															
		ВЛ															

#### 4. Качество обслуживания

4.1. Количество обращений, поступивших в сетевую организацию (всего), обращений, содержащих жалобу и (или) обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в сетевую организацию, а также количество обращений, по которым были заключены договоры об осуществлении технологического присоединения и (или) договоры об оказании услуг по передаче электрической энергии, а также по которым были урегулированы жалобы в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.

N	Категории обращений потребителей	Формы обслуживания														
		Очная форма			Заочная форма с использованием телефонной связи			Электронная форма с использованием сети Интернет			Письменная форма с использованием почтовой связи			Прочее		
		2021	2022 (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	2021	2022 (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	2021	2022 (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	2021	2022 (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	2021	2022 (текущий год)	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	Всего обращений потребителей, в том числе:	39	32	82%	27	42	156%	15	20	133%	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	7	15		5	9		0	2		0	0		0	0	

	присоединения															
1.3	коммерческий учет электрической энергии	2	3		8	9		0	9		0	0		0	0	
1.4	качество обслуживания	0	0		0			0	0		0	0		0	0	
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	10	5		14	7		0	4		0	0		0	0	
1.6	переоформление документов по технологическому присоединению	20	9		0	17		15	5		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 электрической энергии	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 объектов электросетевого хозяйства	0	0		0	0		0	0		0	0		0	0	
2.6	прочее (указать)	0	0		0	0		0	0		0	0		0	0	
3	Заявка на оказание услуг	0	0		0	0		0	0		0	0		0	0	
3.1	по технологическому присоединению	0	0		0	0		0	0		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	прочее (указать)	0	0		0	0		0	0		0	0		0	0	

#### 4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

N	Офис обслуживания потребителей	Тип офиса	Адрес местонахождения	Номер телефона, адрес электронной почты	Режим работы	Предоставляемые услуги	Количество потребителей, обратившихся очно в отчетном периоде	Среднее время на обслуживание потребителя, мин.	Среднее время ожидания потребителя в очереди, мин.	Количество сторонних организаций на территории офиса обслуживания (при наличии указать названия организаций)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	ООО «ЭСК»	Пункт обслуживания потребителей	Г.Челябинск ул.Ун.Набережная 80-41	+73512810544 esk@ensaf.ru	круглосуточно	-	32	10	0	0

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

N	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	Единый телефонный номер+73512810544
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	42
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	42
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	-
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	1
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	10

4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, обращений, содержащих жалобу, обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в отчетном периоде, в соответствии с пунктом 4.1 Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.

Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего	переоформление документов по технологическому присоединению
Обращений, содержащих жалобу	0
обращений, содержащих заявку на оказание услуг	31

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

**ООО «Энергоснабжающая сетевая компания» дополнительных услуг не оказывает.**

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территориях других государств в соответствии с Федеральным законом от 12 января 1995 г. N 5-ФЗ "О ветеранах" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2000, N 2, ст. 161; N 19, ст. 2023; 2001, N 1, ст. 2; N 33, ст. 3427; N 53, ст. 5030; 2002, N 30, ст. 3033; N 48, ст. 4743; N 52, ст. 5132; 2003, N 19, ст. 1750; 2004, N 19, ст. 1837; N 25, ст. 2480; N 27, ст. 2711; N 35, ст. 3607; N 52, ст. 5038; 2005, N 1, ст. 25; N 19, ст. 1748; N 52, ст. 5576; 2007, N 43, ст. 5084; 2008, N 9, ст. 817; N 29, ст. 3410; N 30, ст. 3609; N 40, ст. 4501; N 52, ст. 6224; 2009, N 18, ст. 2152; N 26, ст. 3133; N 29, ст. 3623; N 30, ст. 3739; N 51, ст. 6148; N 52, ст. 6403; 2010, N 19, ст. 2287; N 27, ст. 3433; N 30, ст. 3991; N 31, ст. 4206; N 50, ст. 6609; 2011, N 45, ст. 6337; N 47, ст. 6608; 2012, N 43, ст. 5782; 2013, N 14, ст. 1654; N 19, ст. 2331; N 27, ст. 3477; N 48, ст. 6165; 2014, N 23, ст. 2930; N 26, ст. 3406; N 52, ст. 7537; 2015, N 14, ст. 2008), матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан в соответствии с Законом Российской Федерации от 15.05.1991 N 1244-1 "О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС" (Ведомости Съезда народных депутатов РСФСР и Верховного Совета РСФСР, 1991, N 21, ст. 699; Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 32, ст. 1861; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 48, ст. 4561; 1996, N 51, ст. 5680; 1997, N 47, ст. 5341; 1998, N 48, ст. 5850; 1999, N 16, ст. 1937; N 28, ст. 3460; 2000, N 33, ст. 3348; 2001, N 1, ст. 2; N 7, ст. 610; N 33, ст. 3413; 2002, N 30, ст. 3033; N 50, ст. 4929; N 53, ст. 5030; 2002, N 52, ст. 5132; 2003, N 43, ст. 4108; N 52, ст. 5038; 2004, N 18, ст. 1689; N 35, ст. 3607; 2006, N 6, ст. 637; N 30, ст. 3288; N 50, ст. 5285; 2007, N 46, ст. 5554; 2008, N 9, ст. 817; N 29, ст. 3410; N 30, ст. 3616; N 52, ст. 6224; N 52, ст. 6236; 2009, N 18, ст. 2152; N 30, ст. 3739; 2011, N 23, ст. 3270; N 29, ст. 4297; N 47, ст. 6608; N 49, ст. 7024; 2012, N 26, ст. 3446; N 53, ст. 7654; 2013, N 19, ст. 2331; N 27, ст. 3443; N 27, ст. 3446; N 27, ст. 3477; N 51, ст. 6693; 2014, N 26, ст. 3406; N 30, ст. 4217; N 40, ст. 5322; N 52, ст. 7539; 2015, N 14, ст. 2008).

**Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения, не проводились.**

4.7. Темы и результаты опросов потребителей, проводимых сетевой организацией для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания, в рамках исполнения Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций.

**Опросы потребителей не проводились.**

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

**Круглосуточный единый телефонный номер: +73512810544.**

#### 4.9. Информация по обращениям потребителей.

N	Идентификационный номер обращения	Дата обращения	Время обращения	Форма обращения					Обращения							Обращения потребителей, содержащие жалобу						Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг				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	Переформлирование документов по технологическому присоединению	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 исчерпывающий 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	10.01.2022	-	+						+																	+		+	
2	2	14.01.2022	-	+										+													+		+	
3	3	17.01.2022	-	+									+														+		+	
4	4	19.01.2022	-			+				+																	+		+	
5	5	20.01.2022	-	+							+																+		+	
6	6	26.01.2022	-		+									+													+		+	
7	7	01.02.2022	-			+					+																+		+	
8	8	04.02.2022	-			+								+													+		+	
9	9	04.02.2022	-			+							+														+		+	
10	10	07.02.2022	-	+						+																	+		+	
11	11	10.02.2022	-		+								+														+		+	
12	12	16.02.2022	-			+					+																+		+	
13	13	24.02.2022	-		+									+													+		+	
14	14	02.03.2022	-		+									+													+		+	
15	15	09.03.2022	-		+								+														+		+	
16	16	15.03.2022	-	+							+																+		+	
17	17	23.03.2022	-	+						+																	+		+	
18	18	29.03.2022	-			+					+																+		+	
19	19	04.04.2022	-	+									+														+		+	
20	20	07.04.2022	-	+							+																+		+	
21	21	08.04.2022	-		+						+																+		+	
22	22	14.04.2022	-	+						+																	+		+	
23	23	19.04.2022	-	+										+													+		+	
24	24	25.04.2022	-		+									+													+		+	
25	25	29.04.2022	-			+					+																+		+	
26	26	04.05.2022	-		+					+																	+		+	
27	27	05.05.2022	-			+							+														+		+	
28	28	11.05.2022	-		+					+																	+		+	
29	29	18.05.2022	-		+									+													+		+	
30	30	24.05.2022	-		+						+																+		+	
31	31	30.05.2022	-			+								+													+		+	
32	32	01.06.2022	-	+									+														+		+	
33	33	06.06.2022	-		+								+														+		+	
34	34	07.06.2022	-	+										+													+		+	
35	35	15.06.2022	-	+									+														+		+	
36	36	20.06.2022	-	+						+																	+		+	
37	37	22.06.2022	-		+					+																	+		+	
38	38	27.06.2022	-		+						+																+		+	
39	39	30.06.2022	-			+				+																	+		+	
40	40	05.07.2022	-	+										+													+		+	
41	41	07.07.2022	-			+								+													+		+	
42	42	08.07.2022	-		+									+													+		+	
43	43	13.07.2022	-			+							+														+		+	
44	44	18.07.2022	-			+					+																+		+	
45	45	25.07.2022	-		+					+																	+		+	
46	46	26.07.2022	-	+						+																	+		+	
47	47	03.08.2022	-	+						+																	+		+	
48	48	08.08.2022	-			+					+																+		+	
49	49	12.08.2022	-	+						+																	+		+	
50	50	15.08.2022	-			+							+														+		+	

