

Приложение № 7
к Единым стандартам
качества обслуживания сетевыми
организациями потребителей
услуг сетевых организаций

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
ООО «ТрансЭлектро» за 2015 год
(наименование сетевой организации)

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации.

№	Потребитель	2014			2015			Динамика
		Уровень напряжения	Категория надежности	Тип потребителя (юр., физ. лицо)	Уровень напряжения	Категория надежности	Тип потребителя (юр., физ. лицо)	
1	ООО "ТрансЭлектро" ул. Намжилова)	НН	3	Юр. и физ. лицо	НН	3	Юр. и физ. лицо	0
2	ООО "ВИС" ул. Борсоева 33а)	НН	2	Юр. и физ. лицо	НН	2	Юр. и физ. лицо	0
3	ИП Жигимонт (ТП-1515 по ул. Смолина 54Б)	НН	2	Юр. лицо	НН	2	Юр. лицо	0
4	ООО "ВИС" ул. Ключевская 70а	НН	2	Юр. и физ. лицо	НН	2	Юр. и физ. лицо	0
5	ООО "ВИС" КЛ-0,4 кВ по ул. Тобольская 163	НН	2	Юр. и физ. лицо	НН	2	Юр. и физ. лицо	0
6	ООО "ВИС" КЛ-0,4 кВ по ул.Ключевская 60Б	НН	2	Юр. и физ. лицо	НН	2	Юр. и физ. лицо	0
7	ООО "ВИС" КЛ-0,4 кВ по ул.Боевая, 9А	НН	2	Юр. и физ. лицо	НН	2	Юр. и физ. лицо	0
8	ООО "ВИС" КЛ-0,4 кВ по ул. Трубочеева 152А	НН	2	Юр. и физ. лицо	НН	2	Юр. и физ. лицо	0
9	ООО "ТрансЭлектро" ул.Добролюбова, 35	НН	2	Юр. и физ. лицо	НН	2	Юр. и физ. лицо	0
10	ООО "ТрансЭлектро" ул.Бабушкина 13а	НН	2	Юр. и физ. лицо	НН	2	Юр. и физ. лицо	0
11	ОАО "Бурятхлебпром"	СН2	2	Юр. лицо	СН2	2	Юр. лицо	0
12	ИП Хомяков В.И.	СН2	3	Юр. лицо	СН2	3	Юр. лицо	0
13	ОАО Мостоотряд №34	СН2	3	Юр. лицо	СН2	3	Юр. лицо	0
14	ИП Покацкий С.Д. (Фабрика кино)	СН2	2	Юр. лицо	СН2	2	Юр. лицо	0
15	ИП Хомяков В.В.	СН2	3	Юр. лицо	СН2	3	Юр. лицо	0
16	ОАО "Речной порт Улан-Удэ"	СН2	2	Юр. лицо	СН2	2	Юр. лицо	0
17	ИП Соболева Л.В.	СН2	3	Юр. лицо	СН2	3	Юр. лицо	0
18	Драматический театр им. Бестужева	СН2	2	Юр. лицо	СН2	2	Юр. лицо	0
19	ООО "Бурят-Терминал"	СН2	3	Юр. лицо	СН2	3	Юр. лицо	0
20	ИП Покацкий С.В.	НН	3	Юр. лицо	НН	3	Юр. лицо	0
21	ООО "Бурятский хладокомбинат"	СН2	3	Юр. лицо	СН2	3	Юр. лицо	0
	ООО "Ермак"	СН2	3	Юр. лицо	СН2	3	Юр. лицо	0
22	ОАО "Городские маршруты"	СН2	3	Юр. лицо	СН2	-	-	-1
23	ООО "Байкалвент"	НН	3	Юр. лицо	НН	3	Юр. лицо	0
24	ООО "Забота" (ТК Тумэр Морин)	СН2	3	Юр. лицо	СН2	3	Юр. лицо	0

25	ИП Конюков В.Г.	СН2	3	Юр. лицо	СН2	3	Юр. лицо	0
26	ИП Урбаева В.С.	СН2	2	Юр. лицо	СН2	2	Юр. лицо	0
27	ИП Гуля-Яновский А.В.	СН2	3	Юр. лицо	-	-	-	-1
28	ИП Гуля-Яновский А.В.	НН	3	Юр. лицо	-	-	-	-1

1.2. Количество точек поставки всего и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии

№	Потребитель	Источник питания		Тип потребителя (юр. или физ. лицо)	Наличие прибора учета с возможностью дистанционного сбора данных	Динамика 2015 к 2014 году
		Наименование ПС (ТП)	Наименование присоединения			
1	ООО "ТрансЭлектро" ул. Намжилова)	Ф.13 РП 17 Ф. 7 РП 12	ТП-845, ТП-806	Юр. и физ. лицо	Нет	0
2	ООО "ВИС" ул. Борсоева 33а)	ПС 35/6 кВ Центральная	КЛ 6 кВ ф. 0 «Ц» на ТП 460	Юр. и физ. лицо	Нет	0
3	ИП Жигимонт (ТП-1515 по ул. Смолина 54Б)	ПС 35/6 кВ Центральная	Ф. 0 «Ц» ТП- 460-ТП-1515	Юр. лицо	Нет	0
4	ООО "ВИС" ул. Ключевская 70а	Ф. 6, 9 РП 12	ТП- 1102	Юр. и физ. лицо	Нет	0
5	ООО "ВИС" КЛ-0,4 кВ по ул. Тобольская 163	ТП 672	КЛ-0,4 кВ по ул. Тобольская 163	Юр. и физ. лицо	Нет	0
6	ООО "ВИС" КЛ-0,4 кВ по ул.Ключевская 60Б	Ф. 6, 9 РП 12 – ТП 1102	КЛ-0,4 кВ по ул.Ключевская 60Б	Юр. и физ. лицо	Нет	0
7	ООО "ВИС" КЛ-0,4 кВ по ул.Боевая, 9А	ТП 1254	КЛ-0,4 кВ по ул.Боевая, 9А	Юр. и физ. лицо	Нет	0
8	ООО "ВИС" КЛ-0,4 кВ по ул. Трубочеева 152А	ТП 504	КЛ-0,4 кВ по ул. Трубочеева 152А	Юр. и физ. лицо	Нет	0
9	ООО "ТрансЭлектро" ул.Добролюбова, 35		КЛ-0,4 кВ по ул.Добролюбова, 35	Юр. и физ. лицо	Нет	0
10	ООО "ТрансЭлектро" ул.Бабушкина 13а		КЛ-0,4 кВ по ул.Бабушкина 13а	Юр. и физ. лицо	Нет	0
11	ОАО "Бурятхлебпром"	РП 5 (АО «Улан-Удэ Энерго»	Ф. 5, 15 РП-5 на ТП-1516, ТП-925 ТП-1534	Юр. лицо	да	0
12	ИП Хомяков В.И.	Ф.0 РП 35 ТП-712	ТП-712 ул. Гражданская, 19	Юр. лицо	Нет	0
13	ОАО Мостоотряд №34	Ф. 7 ПС «Южная»	ТП-729	Юр. лицо	Нет	0
14	ИП Покацкий С.Д. (Фабрика кино)	Ф. 11, 28 «Левобережная»	ТП-877	Юр. лицо	Нет	0
15	ИП Хомяков В.В.	Ф. 12 РП 16	ТП-4	Юр. лицо	Нет	0
16	ОАО "Речной порт Улан-Удэ"	Ф. 12 «Ц», Ф. 10 РП 2	ТП-302	Юр. лицо	Нет	0
17	ИП Соболева Л.В.	Ф. 0 РП 35	ТП-1143	Юр. лицо	Нет	0
18	Драматический театр им. Бестужева	Ф. 11 РП 34, Ф. 5 КТП 11	ТП-547	Юр. лицо	Да	0
19	ООО "Бурят-Терминал"	ПС 110/35/6 кВ «Западная»	Ф. 11 «З» на ТП-178, ТП-2575	Юр. лицо	Нет	0
20	ИП Покацкий С.В.	Ф. 2, 8 РП 13	ТП-1510	Юр. лицо	Нет	0

21	ООО "Бурятский хладокомбинат"	Ф. 6 ТЭЦ 1	ТП-151	Юр. лицо	Нет	0
22	ООО "Ермак"	Ф.7 ПС «Южная»	ТП-1141	Юр. лицо	Нет	0
23	ОАО "Городские маршруты"	РП 20	Ф. 10 РП 20 на ТП-232	Юр. лицо	Нет	-1
24	ООО "Байкалвент"	Ф. 11 РП 16	ТП-2540	Юр. лицо	Нет	0
25	ООО "Забота" (ТК Тумэр Морин)	Ф. 11 РП 16	КТП-38	Юр. лицо	Да	0
26	ИП Конюков В.Г.	Ф. 10 ПС «Южная»	ТП-1036	Юр. лицо	Нет	0
27	ИП Урбаева В.С.	Ф. 28 ПС «Южная»	ТП-1108	Юр. лицо	Нет	0
28	ИП Гуля-Яновский А.В. (СН2)		ТП-1090, ТП-802, ТП-849, ТП-755	Юр. лицо	Нет	-1

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации

№	Тип электросетевого хозяйства	Единица измерения	Величина
1	Трансформаторная подстанция уровнем напряжения 6, 10/0,4 кВ	шт.	31
2	Воздушные линии электропередач напряжением 0,4 кВ	км.	1,115
3	Воздушные линии электропередач напряжением 6 кВ	км.	0,006
4	Воздушные линии электропередач напряжением 10 кВ	км.	1,328
5	Кабельные линии электропередач 0,4 кВ	км.	10,238
6	Кабельные линии электропередач 6 кВ	км.	3,945
7	Кабельные линии электропередач 10 кВ	км.	4,7

№ ТП	Наименование потребителя	Мощность силового трансформатора, кВА		Динамика 2015 к 2014 году
		T1	T2	
				0
4	ИП Хомяков В.В. М-н Домашний мастер	400		0
38	ООО "Забота"	400		0
151	ООО Бурятский хладокомбинат	400	250	0
178	Бурят-Терминал	250	250	0
2575	Бурят-Терминал	250		0
232	ОАО "Городские маршруты"	400	400	-1
302	ООО Речной порт г.Улан-Удэ	400	250	0
460	ООО ВИС Борсоева, 33	630	630	0
504	ООО СИТИ	630	630	0
547	ГУК Русский драмтеатр	1000	1000	0
712	ИП Хомяков В.И. М-н Колорит	630		0
729	ОАО Мостоотряд-34	630		0
845	ООО "ТрансЭлектро"	400		0
877	ИП Покацкий С.Д.	1000	400	0
925	ОАО Бурятхлебпром	630		0
1036	ИП Конюков В.Г.	630		0
1141	ООО "Ермак"	400		0
1143	ИП Соболева Л.В.	630	630	0
1510	ИП Покацкий С.Д.	630	630	0
1515	ИП Жигимонт А.В., Смолина, 54 Блок Е	250	250	0

1516	ОАО Бурятхлебпром	630	630	0
1534	ОАО Бурятхлебпром	630	630	0
2505	Управление Ростехнадзора по РБ	250	250	-1
2540	ООО "Байкалвент"	160		0
1102	ООО "ВИС", Ключевская, 70а	400	400	0
1108	ИП Урбаева В.С.	630		0
б/н	ОАО "Промгражданстрой"	1000	1000	0
802	ИП Гуля-Яновский А.В.	250		-1
755	ИП Гуля-Яновский А.В.	160		-1
849	ИП Гуля-Яновский А.В.	160		-1
1090	ИП Гуля-Яновский А.В.	250		-1
		23 340		

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

№	Оборудование	Уровень напряжения	Процент износа – отношение к нормативному	Динамика 2015 к 2014
4	Электрооборудование ТП, силовой тр-р, ВЛ	ВН	60	0
38	Электрооборудование ТП, силовой тр-р	ВН	60	0
151	Электрооборудование ТП, силовой тр-р – 2 шт., КЛ	ВН	60	0
178	Электрооборудование ТП, силовой тр-р – 2 шт., ВЛ, КЛ	ВН	60	0
2575	Электрооборудование ТП, силовой тр-р, КЛ	ВН	15	0
232	Электрооборудование ТП, силовой тр-р – 2 шт., КЛ	ВН	70	0
302	Электрооборудование ТП, силовой тр-р – 2 шт., КЛ	ВН	70	0
460	Электрооборудование ТП, силовой тр-р – 2 шт.	ВН	30	0
504	Электрооборудование ТП, силовой тр-р – 2 шт., КЛ	ВН	20	0
547	Электрооборудование ТП, силовой тр-р – 2 шт., КЛ	ВН	60	0
712	Электрооборудование ТП, силовой тр-р, ВЛ	ВН	60	0
729	Электрооборудование ТП, силовой тр-р, ВЛ	ВН	60	0
845	Электрооборудование ТП, силовой тр-р, ВЛ	ВН	60	0
877	Электрооборудование ТП, силовой тр-р – 2 шт., КЛ	ВН	30	0
925	Электрооборудование ТП, силовой тр-р, КЛ	ВН	40	0
1036	Электрооборудование ТП, силовой тр-р, ВЛ	ВН	60	0
1141	Электрооборудование ТП, силовой тр-р, ВЛ	ВН	60	0
1143	Электрооборудование ТП, силовой тр-р, ВЛ	ВН	60	0
1510	Электрооборудование ТП, силовой тр-р – 2 шт.	ВН	40	0
1515	Электрооборудование ТП, силовой тр-р – 2 шт.	ВН	40	0
1516	Электрооборудование ТП, силовой тр-р – 2 шт., КЛ	ВН	40	0
1534	Электрооборудование ТП, силовой тр-р – 2 шт., КЛ	ВН	40	0
2505	Электрооборудование ТП, силовой тр-р – 2 шт., КЛ	ВН	50	-1
2540	Электрооборудование ТП, силовой тр-р – 2 шт., КЛ	ВН	60	0
1102	Электрооборудование ТП, силовой тр-р – 2 шт., КЛ	ВН	30	0
1108	Электрооборудование ТП, силовой тр-р – 2 шт., КЛ	ВН	30	0
б/н	Электрооборудование ТП, силовой тр-р – 2 шт., КЛ	ВН	20	0
802	Электрооборудование ТП, силовой тр-р, ВЛ	ВН	70	-1
755	Электрооборудование ТП, силовой тр-р, ВЛ	ВН	70	-1
849	Электрооборудование ТП, силовой тр-р, ВЛ	ВН	70	-1
1090	Электрооборудование ТП, силовой тр-р, ВЛ	ВН	70	-1

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.

№	Показатель	Значение показателя, годы		
		2014	2015	Динамика изменения показателя
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIDI})			
1.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	1ч 31м	1ч 40м	+8%
1.4	НН (до 1 кВ)	-	-	-
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIFI})			
2.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,01274	0,00803	-37%
2.4	НН (до 1 кВ)	-	-	-
3	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) ($\Pi_{SAIDI, план}$)			
3.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	2ч 32м	4ч 48м	+89,5%
3.4	НН (до 1 кВ)	1ч 40м	3ч 37м	+117%
4	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) ($\Pi_{SAIFI, план}$)			
4.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	2	0,88	-56%

4.4	НН (до 1 кВ)	0,22	0,33	+50%
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0	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	0	-

2.2. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в отчетном периоде.

№	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, Π_{SAIDI}				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, Π_{SAIFI}				Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), $\Pi_{SAIDI, \text{план}}$				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), $\Pi_{SAIFI, \text{план}}$				Показатель качества оказания услуг по передаче электрической энергии (отношение общего числа зарегистрированных случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации к максимальному количеству потребителей, обслуживаемых такой структурной единицей сетевой организации в отчетном периоде)
		ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	
1		-	-	1ч 40м	-	-	-	0,00 803	-	-	-	4ч 48м	3ч 37м	-	-	0,88	0,33	2 / 249

2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде.

Не выполнялись. Заявок на ТП потребителей не подавалось.

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

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии невостребованной 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.

№ п/п	Наименование участка сети	Напряжение, кВ	Присоединенная мощность, МВА	Пропускная способность, МВт	Фактически потребляемая мощность, МВт	Текущий резерв мощности, МВт	Прогнозные данные по присоединяемой мощности на 2016 г., МВт	Планируемый резерв мощности на конец 2016г.
1.	ТП-2505	6 кВ	0,5	0,425	0,34	0,085	0	0,085
2.	ТП 845	10 кВ	0,4	0,34	0,34	0	0,166	дефицит мощности составит 0,166 МВт, требуется установка ТП-630 кВа
3.	КЛ-0,4 кВ от ТП-806	10 кВ	0,189	0,189	0,17	0,019	0	0,019
4.	ТП-460	6 кВ	1,26	1,071	0,536	0,535	0,091	0,444
5.	ТП-1515	6 кВ	0,5	0,425	0,4	0,025	0,025	0
6.	ТП-1102	10 кВ	0,8	0,68	0,476	0,204	0,125	0,079
7.	ТП-1516	6 кВ	1,26	1,071	0,857	0,214	0	0,214
8.	ТП-1534	6 кВ	1,26	1,071	0,75	0,321	0	0,321
9.	ТП-925	6 кВ	0,63	0,536	0,428	0,107	0	0,107
10.	ТП-712	6 кВ	0,63	0,536	0,375	0,161	0	0,161
11.	ТП-4	10 кВ	0,4	0,34	0,204	0,136	0	0,136
12.	ТП-729	10 кВ	0,63	0,536	0,375	0,161	0	0,161
13.	ТП-302	6 кВ	0,65	0,552	0,384	0,168	0	0,168
14.	ТП-547	6 кВ	2	1,7	1,19	0,51	0	0,51
15.	КЛ от ТП-181	6 кВ	0,215	0,215	0,183	0,032	0	0,032
16.	КЛ от ТП-571а	6 кВ	0,25	0,25	0,213	0,037	0	0,037
17.	ТП-178	6 кВ	0,5	0,425	0,34	0,085	0	0,085
18.	ТП-1510	6 кВ	1,26	1,071	0,65	0,421	0	0,421
19.	ТП-151	6 кВ	0,65	0,552	0,33	0,222	0	0,222

исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней																			
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации

Технологическое присоединение энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов по производству электрической энергии, сетевых организаций к электрическим сетям осуществляется согласно Федеральному закону об электроэнергетике (в ред. Федерального закона от 04.11.2007 № 250-ФЗ, ст.26) в порядке определенном Правилами технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов по производству электрической энергии, а также объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих сетевым организациям и иным лицам, к электрическим сетям, утвержденным Постановлением Правительства РФ от 27 декабря 2004 № 861.

Технологическое присоединение осуществляется на основании договора, заключаемого между сетевой организацией и юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем или физическим лицом, в сроки, устанавливаемые Правилами.

Для заключения договора и получения технических условий заявитель должен направить в адрес руководства ООО «ТрансЭлектро» заявку на технологическое присоединение к электрическим сетям. В заявке должны быть указаны сведения, предусмотренные пунктом 9, с учетом пунктов 12-14 Правил технологического присоединения. К заявке прилагаются документы, предусмотренные пунктом 10 Правил.

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.

№	Категории обращений потребителей	Формы обслуживания				
		Очная форма	Заочная форма с использованием	Электронная форма с	Письменная форма с использованием	Прочее

	договора на оказание услуг по передаче электрической энергии																
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии																
3.4	прочее (указать)																

4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

№	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	Производственный офис ООО «ТрансЭлектро»		г. Улан-Удэ, ул. Намжилова, 18а	8 3012 42 77 11, Transelectro.gb@mail.ru	08-00 до 17-00, выходной суббота, воскресенье	Все услуги, касающиеся деятельности организации	12	15,0	5,0	1-ООО «МСЛ»

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

№	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	8 3012 42 77 11
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	255
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	255
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.	Ответ производится немедленно
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	-

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.

Заявки на технологическое присоединение энергопринимающих устройств потребителя к электрическим сетям, заявки на проверку приборов учета электрической энергии, обращения по вопросам качества электроснабжения – ремонт опоры ВЛ 0,4 кВ, обрыв провода и др.

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

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территориях других государств в соответствии с Федеральным [законом](#) от 12 января 1995 г. № 5-ФЗ "О ветеранах", матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан в соответствии с [Законом](#) Российской Федерации от 15.05.1991 № 1244-1 "О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС".

При необходимости обслуживания данной категории потребителей, специалисты организации готовы выехать и решить вопросы на месте, в том числе принять заявку об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям.

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.

1. Качество обслуживания ООО «ТрансЭлектро» электросетевого хозяйства, 4 звонка, нет нареканий;

2. Время реагирования персонала ООО «ТрансЭлектро» на заявки по устранению аварийных ситуаций, 7 звонков, нет нареканий, среднее время – 15 – 30 минут;

3. Качество обслуживания персоналом ООО «ТрансЭлектро» в телефонном режиме, 11 звонков, нет нареканий;

4. Пожелания потребителей по повышению качества обслуживания потребителей – 4 звонка, нет нареканий, пожелание о предоставлении показаний приборов учета посредством смс, соц. сетей принято к сведению.

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

Разрабатывается комплекс услуг по предоставлению смс информирования потребителей, сбора показаний через соцсети и смс.

4.9. Информация по обращениям потребителей.

