

**Общество с ограниченной ответственностью «Энергия-Транзит»
в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 21.01. 2004г.
№24 «Об утверждении стандартов раскрытия информации субъектами
оптового и розничных рынков электрической энергии»
раскрывает информацию по пункту 11 подпункт «л»**

Информация по пункту 11 подпункт «л» о качестве обслуживания потребителей услуг сетевой организации раскрывается по форме, утверждаемой уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти. Форма для раскрытия данной информации утверждена приказом Минэнерго России от 15.04.2014г. № 186 «О Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций» и является приложением №7 к данному приказу.

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, предшествовавшему отчетному (заполняется в произвольной форме).

№ пп	Категория	Значение		Динамика	
		2014	2015	шт.	%
1	Количество потребителей	45	53	8	17,78
1.1	<i>В т.ч. по уровню напряжения фактического подключения</i>				
1.1.1	ВН	0	0	0	0,00
1.1.2	СН1	0	0	0	0,00
1.1.3	СН2	27	27	0	0,00
1.1.4	НН	18	26	8	44,44
1.2	<i>В т.ч. по категории надежности электроснабжения</i>				
1.2.1	I	0	0	0	0,00
1.2.2	II	28	32	4	14,29
1.2.3	III	17	21	4	23,53
1.4	<i>В т.ч. по типу потребителей</i>				
1.4.1	Юрлица	45	53	8	17,78
1.4.2	Физлица	0	0	0	0,00

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).

№ пп	Категория	Значение		Динамика	
		2014	2015	шт.	%
1	Количество точек поставки	165	219	54	32,73
1.1	<i>В т.ч. по типу потребителей</i>				
1.1.1	Юрлица	165	219	54	32,73
1.1.2	Физлица	0	0	0	0,00
1.2	ВРУ в МКД	80	122	42	52,50
1.3	Бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства	0	0	0	0,00
1.4	ПУ с дистанционным сбором данных	99	132	33	33,33

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации ООО «Энергия-Транзит»: 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).

Длина воздушных линий и кабельных линий

Класс напряжения	Протяженность (по цепям), км	Динамика относительно года, предшествующего отчетному, %
		3
I	2	3
Всего (все классы), в том числе:		
ВЛ	4,16	164
КЛ	104,5	128
ЛЭП 0,4-110 кВ, в том числе:		
ВЛ 0,4-10 кВ	1,64	164
КЛ 0,4-10 кВ	104,5	128
ВЛ 110 кВ	2,52	100

Подстанции 110 кВ, 35 кВ, 6(10) кВ

Класс напряжения	Количество, шт.	Динамика относительно года, предшествующего отчетному,

		%
1	2	3
Всего (все классы)	44	110,5
6 (10) кВ	42	110,5
110 кВ	2	100

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации ООО «Энергия-Транзит» с разбивкой по уровням напряжения и по типам оборудования, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, выражается в процентах по отношению к нормативному сроку службы объектов (заполняется в произвольной форме).

Объект электросетевого хозяйства	Уровень физического износа, %	Динамика относительно года, предшествующего отчетному, %
1	2	3
ГПП 110/10 кВ	36,8	104,5
ВЛ 110 кВ	25	92,6
КЛ 10 кВ	24,5	109,3
КЛ 6 кВ	20,5	108,4
КЛ 0,4 кВ	19,8	111,2
РП 10 кВ	17	113,3
ТП 10/6/0,4 кВ	22,5	92,2

2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в целом по ООО «Энергия-Транзит» в 2015 году, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		2014	2015 (текущий год)	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIDI})	0,41378	0,7775	+187,9%
1.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,41378	0,1783	-43,1%
1.4	НН (до 1 кВ)	0	0,5992	+159,9%
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIFI})	0,2444	0,2075	-84,9%
2.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,2444	0,0566	-23,1%
2.4	НН (до 1 кВ)	0	0,1509	+115%
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)	-	-	-
3.4	НН (до 1 кВ)	-	-	-
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) ($\Pi_{SAIFI, \text{план}}$)			
4.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	-	-	-
4.4	НН (до 1 кВ)	-	-	-
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	-

	подстанций																		
3	Всего по сетевой организации	-	-	0,17 83	0,59 92	-	-	0,05 66	0,15 09	-	-	-	-	-	-	-	-	0	Достигнуто не улучшаемое значение показателя

2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией ООО «Энергия-Транзит» в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде (заполняется в произвольной форме).

№ п/п	Мероприятия	Сроки внедрения
1	2	3
Организационные мероприятия		
1	Анализ качества предоставляемых услуг	постоянно
2	Анализ аварийности в сетях	постоянно
3	Анализ и оптимизация максимальной мощности, режимов работы оборудования, распределения нагрузки	постоянно
4	Анализ схем электроснабжения, распределения нагрузки	постоянно
5	Отключение в режимах малых нагрузок трансформаторов на подстанциях с двумя и более трансформаторами	2015
6	Разработка и реализация программы сокращения технологического расхода (потерь) электрической энергии в электрических сетях, используемых для оказания услуг по передаче электрической энергии	2015
7	Мероприятия по модернизации оборудования, используемого для передачи электрической энергии, в том числе замене оборудования на оборудование с более высоким коэффициентом полезного действия, внедрение инновационных, энергосберегающих решений и технологий, в том числе АИИС КУЭ	постоянно
Технические мероприятия		
8	Снижение расходов энергоресурсов на собственные и хозяйственные нужды	постоянно
Мероприятия по совершенствованию систем коммерческого и технического учета электроэнергии		
9	Установка приборов коммерческого учета электроэнергии на границе балансовой принадлежности	2015
10	Установка приборов коммерческого учета электроэнергии для потребителей	2015
11	Организация, проверка и контроль достоверности работы комплексов коммерческого учета электрической энергии	постоянно
12	Организация, проверка и контроль достоверности работы комплексов технического учета электрической энергии	постоянно
13	Проведение рейдов по выявлению безучетного и бездоговорного потребления электроэнергии	постоянно

Прочая информация (пункт 2.4.), которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся предоставления услуг по технологическому присоединению, отсутствует.

Таблица 2 - Класс напряжения 10 кВ

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	-	-	-	-	-	-	-	-
		ВЛ	-	-	-	-	-	-	-	-
	Нет	КЛ	-	-	622339,08	323573,70	2002825,80	1006938,25	5367573,14	2698594,51
		ВЛ	-	-	352573,38	188690,85	1103600,90	557325,80	2957650,41	1493633,14
750	Да	КЛ	-	-	-	-	-	-	-	-
		ВЛ	-	-	-	-	-	-	-	-
	Нет	КЛ	-	-	622339,08	323573,70	2002825,80	1006938,25	5367573,14	2698594,51
		ВЛ	-	-	352573,38	188690,85	1103600,90	557325,80	2957650,41	1493633,14
1000	Да	КЛ	-	-	-	-	-	-	-	-
		ВЛ	-	-	-	-	-	-	-	-
	Нет	КЛ	-	-	622339,08	323573,70	2002825,80	1006938,25	5367573,14	2698594,51
		ВЛ	-	-	352573,38	188690,85	1103600,90	557325,80	2957650,41	1493633,14
1250	Да	КЛ	-	-	-	-	-	-	-	-
		ВЛ	-	-	-	-	-	-	-	-
	Нет	КЛ	-	-	622339,08	323573,70	2002825,80	1006938,25	5367573,14	2698594,51
		ВЛ	-	-	352573,38	188690,85	1103600,90	557325,80	2957650,41	1493633,14

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		
		N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (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:	142	459	223	-	179	-	-	23	-	-	-	5	-	-	-
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.2	осуществление технологического присоединения	93	133	43	-	122	-	-	3	-	-	-	2	-	-	-

	учета электрической энергии															
3.4	прочее (указать)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

N	Офис обслуживания потребителей	Тип офиса	Адрес места нахождения	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 «Энергия-Транзит»	Центр обслуживания потребителей	656922 г. Барнаул, ул. Попова, 242	8 800 250 98 66 official@e-franzit.ru	понедельник-пятница с 8.00 до 17.00	1. Прием и регистрация очного обращения потребителя, регистрация контактной информации потребителя, проверка корректности оформления заявок на оказание услуг, комплектности документов и полноты сведений в заявке в соответствии с требованиями нормативных правовых актов: а) прием жалобы потребителя в письменной форме; б) прием заявки/заявления на оказание услуг в письменной форме, в том числе: - заявки на технологическое присоединение; - обращения потребителя о продлении срока действия ранее выданных технических условий; - заявления о восстановлении ранее выданных технических условий, утрата которых наступила в связи с ликвидацией, реорганизацией, прекращением деятельности прежнего владельца (заявителя), продажей объектов и по иным причинам; - уведомления о заключении соглашения о перераспределении	631	10	3	0

					<p>присоединенной мощности;</p> <ul style="list-style-type: none">- заявления на заключение договора об оказании услуг по передаче электрической энергии;- запроса о согласовании места установки прибора учета, схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета, а также метрологических характеристик прибора учета;- заявки о необходимости снятия показаний существующего прибора учета;- заявки на осуществление допуска в эксплуатацию прибора учета;- заявления на оборудование точки поставки приборами учета;- заявки на установку, замену и (или) эксплуатацию приборов учета; <p>в) прием сообщений о бездоговорном (безучетном) потреблении электрической энергии, о хищении объектов электросетевого хозяйства.</p> <p>2. Прием показаний приборов учета электрической энергии.</p> <p>3. Предоставление справочной информации о деятельности сетевой организации по вопросам оказания услуг сетевой организации, в том числе предоставление типовых форм документов.</p> <p>4. Предоставление консультаций по вопросам оказания услуг сетевой организации.</p> <p>5. Предоставление информации о статусе (этапе) исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг, рассмотрения обращения, содержащего жалобу.</p> <p>6. Выдача документов потребителям, в том числе договоров на оказание услуг, документов по результатам оказания услуг (актов), актов безучетного (бездоговорного) потребления электрической энергии.</p> <p>7. Предоставление информации о причинах и сроках плановых перерывов передачи электрической энергии, причинах несоблюдения требований к параметрам ее качества, о дате и времени восстановления передачи электрической энергии, а также об обеспечении соответствия качества электрической энергии требованиям законодательства.</p> <p>8. Прием платежей за оказание услуг (в центрах обслуживания потребителей).</p> <p>9. Выдача индивидуального логина и пароля для доступа в личный кабинет потребителя.</p> <p>9. Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания.</p>			
--	--	--	--	--	---	--	--	--

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	8 800 250 98 66
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	319
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	179
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	140
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.	3

4.4. Наибольшее число обращений поступивших в отчетном году зарегистрировано в категории – осуществление технологического присоединения – 260 шт.

4.5. Дополнительные услуги, оказываемые потребителю, помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций:

- Оказание услуг по отключению/подключению потребителей;
- Оказание услуг по согласованию проектов сторонних организаций на соответствие ПУЭ, ПТЭЭП и СНиП.

4.6. Мероприятия направленные на работу с социально уязвимыми группами населения:

- пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территории других государств, матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан обслуживаются вне очереди.

4.7. Темы 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:

- удобство способа подачи заявки на оказание услуги;
- часы работы компании;
- компетентность/грамотность сотрудников, принимавших заявку;
- время ожидания при подаче заявки;
- простота и доступность информационно- справочных материалов, необходимых для оформления заявки;
- удобство способа оплаты услуг, предоставляемых компанией (наличие /отсутствие платежного терминала, кассы);
- консультирование по интересующим вопросам;
- уровень внутреннего оснащения мест приема клиентов.

Результаты опросов.

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены посетителями ЦОК за простоту и доступность информационно- справочных материалов (необходимых для оформления заявки), за консультирование по интересующим вопросам, а так же за уровень внутреннего оснащения мест приема клиентов.

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

- анализ потребностей и ожиданий клиентов посредством обработки обращений потребителей;
- реагирование на жалобы и обращения, обеспечение «обратной связи»;
- оценка степени удовлетворенности качеством услуг и обслуживания;
- осуществление мониторинга и контроля над обслуживанием потребителей, в том числе за исполнением решений, принятых по жалобам и обращениям клиентов;
- обеспечение информированности;
- сокращение сроков обработки и выполнения необходимых мероприятий по обращениям заявителей;
- организация стендов с образцами заполненных заявок на выполнение услуг в пункте обслуживания потребителей.