1. Общая информация о сетевой организации

* 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.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показатель | | 2018 г. | 2019г. |
| 1 | Потребители услуг сетевой организации, (физ. и юрид. лица всего) | | 12657 | 13611 |
| 2 | Смежные сетевые организации | | 10 | 14 |
| 3 | Потребители по уровням напряжения | ВН | - | - |
| СН 1 | - | - |
| СН2 | 492 | 1029 |
| НН | 12165 | 12582 |
| 4 | Потребители по категориям надежности электроснабжения | I категория | - | - |
| II категория | 70 | 70 |
| III категория | 12857 | 13611 |
| 5 | Тип потребителей | Физические лица | 10874 | 9713 |
| Юридические лица | 1997 | 2661 |
| Всего | 12871 | 12374 |

* 1. 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.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Показатель | 2018г. | 2019г. |
| 1 | Количество точек поставки всего, шт | 12657 | 13611 |
| 2 | Количество точек поставки оборудованных приборами учета | 11861 | 13003 |
|  | 2.1. из них точки поставки физических лиц | 10220 | 10083 |
|  | 2.1.1.вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирные дома | 436 | 373 |
|  | 2.2. из них точки поставки юридических лиц | 1639 | 2547 |
| 3 | Приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных | 1809 | 2327 |
| 4 | Бесхозяйные объекты | 0 | 0 |

* 1. 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 (см.в таблице ниже)

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 .(см. в таблице ниже)

| **МО** | **Наименование показателя** | **ПС 500 кВ** | | **ПС 220 кВ** | | **ПС 110 кВ** | | **ПС 35 кВ** | | **ТП 6-10 кВ** | | | **ВЛ 500 кВ, км** | | **ВЛ 220 кВ, км** | | **ВЛ 110 кВ, км** | | **ВЛ 35 кВ, км** | | **ВЛ 6-10 кВ, км** | | **ВЛ 0,4 кВ, км** | **КЛ 110-35 кВ, км** | **КЛ 10-6 кВ, км** | **КЛ 0,4 кВ, км** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| кол-во, шт | установленная мощность, МВА | кол-во, шт | установленная мощность, МВА | кол-во, шт | установленная мощность, МВА | кол-во, шт | установленная мощность, МВА | кол-во, шт | установленная мощность, МВА |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |  |
| г. Димитровград | Перечень объектов электросетевого хозяйства, 2019 г. | - | - | - | - | - | - | - | - | 223 | 105,868 | - | | - | | - | | - | | 80,979 | | 257,696 | | - | 150,056 | 75,201 |
| Динамика по отношению к 2018г., % | - | - | - | - | - | - | - | - | 5,19 | - | - | | - | | - | | - | | 3,69 | | 2,34 | | - | 3,56 | -5,88 |
| Уровень физического износа, % | - | - | - | - | - | - | - | - | 43,2 | - | - | | - | | - | | - | | 65,9 | | 64,4 | | - | 65,7 | 61,2 |
| Динамика износа по отношению к 2018 г., % | - | - | - | - | - | - | - | - | -5,26 | - | - | | - | | - | | - | | -4,91 | | -0,94 | | - | -2,09 | -3,16 |

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 | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 2018 год | 2019год | Динамика изменения показателя |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( |  |  |  |
| |  | | --- | | ) | |
| 1.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0 | 0 | 0 |
| 1.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 1.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0,592 | 0,141 | -76 |
| 1.4 | НН (до 1 кВ) | 0,322 | 0,167 | -47 |
| 2 | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии ( |  |  |  |
| |  | | --- | | ) | |
| 2.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0 | 0 | 0 |
| 2.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 2.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0,582 | 0,130 | -77 |
| 2.4 | НН (до 1 кВ) | 0,321 | 0,163 | -49 |
| 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) ( |  |  |  |
| |  | | --- | | ) | |
| 3.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0 | 0 | 0 |
| 3.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 3.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0,825 | 1,501 | 82 |
| 3.4 | НН (до 1 кВ) | 0,505 | 1,431 | 183 |
| 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) ( |  |  |  |
| |  | | --- | | ) | |
| 4.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0 | 0 | 0 |
| 4.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 4.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0,145 | 0,331 | 128 |
| 4.4 | НН (до 1 кВ) | 0,022 | 0,385 | 1650 |
| 5 | Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки | 0 | 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 | 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.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N | Структурная единица сетевой организации | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии,    |  | | --- | |  | | | | | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии,   |  | | --- | |  | | | | | 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),   |  | | --- | |  | | | | | 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),     |  | | --- | |  | | | | | 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) | Планируемые мероприятия, направленные на повышение качества оказания услуг по передаче 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 "Энергомодуль" | 0 | 0 | 0,141 | 0,167 | 0 | 0 | 0,130 | 0,163 | 0 | 0 | 1,501 | 1,431 | 0 | 0 | 0,331 | 0,385 | 0,0024 | 1. Проведение ремонта воздушных линий (замена неизолированных проводов на самонесущие изолированные (СИП)). 2. Проведение ремонта кабельных линий (замена кабелей). 3. Установка приборов учета электрической энергии в трансформаторных подстанциях (распределительных пунктах) и на ответвлениях потребителей. 4. Замена коммутационных аппаратов в трансформаторных подстанциях и распределительных пунктах. 5. Очистка охранной зоны воздушных линий от деревьев. |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ... |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| n | Всего по сетевой организации | 0 | 0 | 0,141 | 0,167 | 0 | 0 | 0,130 | 0,163 | 0 | 0 | 1,501 | 1,431 | 0 | 0 | 0,331 | 0,385 | 0,0024 |  |

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

ООО «Энергомодуль» осуществляет текущее эксплуатационное обслуживание объектов электросетевого хозяйства, реконструирование, ремонт.

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.

Информации для размещения по этому пункту нет.

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, заполняется в произвольной форме.

Данная информация представлена нашей компанией в разделе **http://energomodul73.ru/potrebitelyam/tehnologicheskoe-prisoedinenie/svedeniya-o-nalichii-moshchnosti-svobodnoy-dlya-tehnologicheskogo-prisoedineniya/**

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

- Заключено открытое соглашение о взаимодействии по созданию условий доступности услуг сетевой организации и гарантирующего поставщика для потребителей по принципу «одного окна» от 31.08.2017 г.

- Предоставлена заявителям на официальном сайте ООО «Энергомодуль» возможность расчета платы за технологическое присоединение с помощью калькулятора.

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

Информации для размещения по этому пункту 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 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | | |
| 2018 | 2019 | Динамика изменения показателя, % | 2018 | 2019 | Динамика изменения показателя, % | 2018 | 2019 | Динамика изменения показателя, % | 2018 | 2019 | Динамика изменения показателя, % | 2018 | 2019 | Динамика изменения показателя, % | 2019 |
| 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 | 301 | 190 | 221% | 57 | 19 | 148% | 3 | 2 | 180% | 0 | 2 | - | - | - | - | 213 |
| 2 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 301 | 180 | 183% | 57 | 15 | 126% | 3 | 2 | 150% | 0 |  | - | - | - | - | 197 |
| 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 | - | - | - | - | 0 |
| 3.1. | по вине сетевой организации | 0 | 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 | - | - | - | - | 0 |
| 4 | Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 7 | 7 | 80% | 7 | 7 | 93% | 15 | 15 | 85% | 15 | 15 | - | - | - | - |  |
| 5 | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 207 | 181 | 197% | 14 | 14 | 185% | 2 | 2 | 250% | 0 | 0 | - | - | - | - | 197 |
| 6 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 178 | 159 | 246% | 14 | 15 | 317% | 1 | 2 | 100% | 0 | 0 | - | - | - | - | 176 |
| 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 | - | - | - | - | 0 |
| 7.1. | по вине сетевой организации | 0 | 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 | - | - | - | - | 0 |
| 8 | Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 45 | 42 | 93% | 55 | 50 | 90% | 107 | 95 | 88% | 0 | 0 | - | - | - | - |  |

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации (не заполняется, в случае наличия на официальном сайте сетевой организации в сети Интернет интерактивного инструмента, который позволяет автоматически рассчитывать стоимость технологического присоединения при вводе параметров, предусмотренных настоящим пунктом).

Общество с ограниченной ответственностью «Энергомодуль» разместило на своем официальном сайте Калькулятор, который позволяет рассчитывать стоимость технологического присоединения.

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 | | | |
|  |  | 2018 | 2019 | Динамика изменения показателя, % | 2018 | | 2019 | Динамика изменения показателя, % | 2018 | | 2019 | Динамика изменения показателя, % | 2018 | | 2019 | Динамика изменения показателя, % | 2018 | | 2019 | 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: | 1449 | 1291 | 89 % |  | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |
| 1.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 |  |  | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |
| 1.2 | осуществление технологического присоединения | 361 | 176 | 75 % |  | |  |  | 0 | | 0 |  | 0 | | 0 |  |  | |  |  |
| 1.3 | коммерческий учет электрической энергии | 800 | 741 | 93 % |  | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |
| 1.4 | качество обслуживания | 6 |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |
| 1.5 | техническое обслуживание электросетевых объектов | 7 |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |
| 1.6 | прочее | 318 | 279 | 88 % |  | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |
| 2 | Жалобы | - | - |  |  | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |
| 2.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе: |  |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |
| 2.2 | качество услуг по передаче электрической энергии |  |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |
| 2.3 | качество электрической энергии |  |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |
| 2.4 | осуществление технологического присоединения |  |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |
| 2.5 | коммерческий учет электрической энергии |  |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |
| 2.6 | качество обслуживания |  |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |
| 2.7 | техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства |  |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |
| 2.8 | прочее (указать) |  |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |
| 3 | Заявка на оказание услуг |  |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |
| 3.1 | по технологическому присоединению | 361 | 213 | 75 % | 0 | | 0 |  |  | |  |  | 0 | | 0 |  |  | |  |  |
| 3.2 | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 |  |  | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |
| 3.3 | организация коммерческого учета электрической энергии | 800 | 741 | 93 % |  | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |
| 3.4 | прочее (указать) | 318 | 279 | 88 % |  | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |

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 | Ульяновский | Центр обслуживания потребителей | г. Ульяновск. ул. Доватора, д. 1Б, строение 2, офис 15 | 8-800-550-9107 e-modul@list.ru | Понедельник - пятница: с 08:00 по 17:00 | Заявки о необходимости снятия показаний существующего прибора учета; заявки на осуществление допуска в эксплуатацию приборов учета; заявления на оборудование точки поставки приборам учета; заявки на установку, замену и(или) эксплуатацию приборов учета; прием сообщений о бездоговорном (безучетном) потреблении электрической энергии, о хищении объектов электросетевого хозяйства; прием показаний приборов учета электрической энергии; предоставление справочной информации о деятельности сетевой организации по вопросам оказания услуг сетевой организации, в том числе предоставление типовых форм документов; предоставление консультаций по вопросам оказания услуг сетевой организации; предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг, рассмотрения обращения, содержащего жалобу; выдача документов потребителям, в том числе договоров на оказание услуг, квитанций, счетов-фактур на оплату услуг, документов по результатам оказания услуг(актов), актов безучетного (бездоговорного) потребления электрической энергии; 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; проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания. |  | 15 минут | 0 мин | нет |
| 2 | Димитровградский | Центр обслуживания потребителей | г.Димитровград, ул. 3-Интернационала, дом 85 | 8-800-550-9107 e-modul@list.ru | Понедельник - пятница: с 08:00 по 17:00 | 1291 | 15-20 минут | 3 мин | нет |

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N | Наименование | Единица измерения |  |
| 1 | Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: | номер телефона | 8-800-550-9107 |
| Номер телефона по вопросам энергоснабжения: |
| Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов: |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | единицы | 1932 |
| 3 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | единицы | 1932 |
| Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню | единицы | 0 |
| Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | 0 мин |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | 5  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](#Par740) Информации о качестве обслуживания потребителей услуг:

Обращения по коммерческому учету электрической энергии- 541

Обращения по качеству обслуживания потребителей- 4

Обращения по техническому обслуживанию потребителей- 29

Жалобы по оказанию услуг по передаче электрической энергии- 4

Заявки по технологическому обращению- 356

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

| Наименование предоставляемых услуг | |
| --- | --- |
| 1 | Ограничение/возобновление режима электроснабжения потребителя-неплательщика |
| 2 | Восстановление (переоформление) технической документации |
| 3 | Согласование пересечения, сближения и совместной подвески инженерных коммуникаций и воздушных линий электропередач ООО "Энергомодуль" |
| 4 | Согласование проезда негабаритных грузов (1 пересечение с ЛЭП) |
| 5 | Выезд бригады по заявке Заказчика |
| 6 | Один час работы бригады по устранению неисправностей внутренних сетей Заказчика |
| 7 | Ответственное хранение 1 кв.м материалов в течение 1 дня на складе ООО "Энергомодуль" |
| 8 | Согласование отключения или включения трансформаторной подстанции, воздушной или кабельной линии напряжением 0,4-10 кВ |
| 9 | Оперативные переключения для вывода в ремонт оборудования трансформаторной подстанции (распределительного пункта), воздушной или кабельной линии напряжением 0,4-10 кВ или восстановления нормальной схемы электроснабжения |
| 10 | Отключение оборудования трансформаторной подстанции (распределительного пункта), воздушной или кабельной линии напряжением 0,4-10кВ |
| 11 | Включение оборудования трансформаторной подстанции (распределительного пункта), воздушной или кабельной линии напряжением 0,4-10 кВ |
| 12 | Допуск сторонних организаций для работы в электроустановках ООО "Энергомодуль" и надзор за работами (в течение одного часа) |
| 13 | Определение трассы кабельной линии длиной до 500 м |
| 14 | Проверка цепи между заземлителем и заземляющими элементами |
| 15 | Текущий ремонт выключателя типа ВМГ-133, ВМГ-10, ВПМ-10, ВМП-10 ( без учета испытания повышенным напряжением и без учета стоимости материалов) |
| 16 | Текущий ремонт пружинного привода ПП-67, ПП-61 ( без учета стоимости материалов) |
| 17 | Устранение течи горшка масляного выключателя с доливкой масла (не учтено время испытания повышения напряжением) (без учёта стоимости материалов) |
| 18 | Монтаж одной соединительной муфты до 10 кВ ( без учета стомости материалов) |
| 19 | Монтаж одной соединительной муфты до 1 кВ ( без учета стомости материалов) |
| 20 | Монтаж одной концевой муфты наружной установки до 10 кВ ( без учета стомости материалов) |
| 21 | Монтаж одной концевой муфты наружной установки до 1 кВ ( без учета стомости материалов) |
| 22 | Монтаж одной концевой муфты внутренней установки до 10 кВ ( без учета стомости материалов) |
| 23 | Монтаж одной концевой муфты внутренней установки до 1 кВ ( без учета стомости материалов) |
| 24 | Осмотр кабельной арматуры на предмет дефектации в действующей электроустановке |
| 25 | Ввод кабеля в распределительное устройство 0,4-10 кВ трансформаторной подстанции распределительного пункта, внутреннего распределительного устройства ( без учета стомости материалов) |
| 26 | Приемка котлована под монтаж муфт |
| 27 | Снятие с кабеля верхнего джутового покрова ( на 1.п.м. кабеля) |
| 28 | Прокол кабеля для определения правильности прохождения кабельной линии 0,4 кВ-10 кВ перед монтажом соединительных муфт |
| 29 | Один выезд с целью привязки муфт при выполнении услуг на сторону |
| 30 | Надзор при производстве земляных работ на 1 допуск |
| 31 | Обход и осмотр 1 км трассы кабельной линии |
| 32 | Составление документов при повреждении кабельной линии сторонними лицами, организацией ( с определением характера повреждения) |
| 33 | Один выезд представителя на место для уточнения прохождения кабельной линии |
| 34 | Согласование проекта строительных и земляных работ |
| 35 | Согласование топосъемки границ земельного участка |
| 36 | Установка однофазного прибора учета электрической энергии (без учета стоимости электросчетчика и материалов) |
| 37 | Замена однофазного прибора учета электрической энергии (без учета стоимости электросчетчика и материалов) |
| 38 | Установка трехфазного прибора учета электрической энергии прямого включения (без учета стоимости электросчетчика материалов) |
| 39 | Установка трехфазного прибора учета электрической энергии косвенного включения (без учета стоимости электросчетчика и материалов) |
| 40 | Замена трехфазного прибора учета электрической энергии прямого включения (без учета стоимости электросчетчика и материалов) |
| 41 | Замена трехфазного прибора учета электрической энергии косвенного включения (без учета стоимости электросчетчика и материалов) |
| 42 | Снятие/Замена одного трансформатора тока 0,4 кВ (без учета стоимости материалов) |
| 43 | Замена клеммной крышки прибора учета электрической энергии (без учета стоимости материалов) |
| 44 | Установка щита (бокса) прибора учета электрической энергии (без учета стоимости материалов) |
| 45 | Доливка масла в силовые масляные трансформаторы (на один трансформатор) с учетом отключений (включений) и без учета стоимости материалов |
| 46 | Замена предохранителей ПТК, ПК-10 (в расчете на комплект предохранителей) с учетом отключения (включения) и без учета стоимости материалов |
| 47 | Осмотр оборудования и уборка помещений трансформаторных подстанций или распределительных пунктов (без учета отключений (включений) |
| 48 | Ревизия контактных соединений и регулировки оборудования в трансформаторной подстанции и РП с учетом отключений и без учета стоимости материалов |
| 49 | Обновление плакатов, надписей, бирок в ТП и РП ( без учета отключений (включений) и стоимости материалов) |
| 50 | Ведение переключений на стороне 6-10кВ |
| 51 | Измерение нагрузок и напряжения (на 1 кабель, без подъема на опору) |
| 52 | Регулировка и ревизия высоковольтного выключателя нагрузки ( с учетом отключений (включений) и без учета стоимости материалов) |
| 53 | Регулировка и ревизия высоковольтного разъединителя ( с учетом отключений (включений) и без учета стоимости материалов) |
| 54 | Составление акта разграничения балансовой принадлежности и акта эксплуатационной ответственности сторон (с выездом представителя) |
| 55 | Приемка вновь сдаваемых объектов (траншей, смонтированного оборудрвания и т.д. ) с выездом представителя |
| 56 | Внеочередной обход и осмотр воздушных линий напряжением до 10 кВ после аварии или стихийного бедствия ( в расчёте на 1 км 1 год) |
| 57 | Проверка сотояния ж/б опор и приставок ( в расчете на 1 опору) |
| 58 | Измерение стрелы провиса и расстояния между проводами и различными объектами (в расчете на 1 п.км воздушной линии) |
| 59 | Проверка и подтяжка болтовых соединений и бандажей (в расчете на 1 опору) |
| 60 | Составление акта проверки соответствия схемы электроснабжения требованиям категорийности по надёжности электроснабжения |
| 61 | Демонтаж высоковольтного разрядника или ограничителя перенапряжения ( без учета отключения (включения)) |
| 62 | Монтаж высоковольтного разрядника или ограничителя перенапряжения ОПН |
| 63 | Присоединение 4 жил кабеля или самонесущего изолированного провода к оборудованию |
| 64 | Составление схемы электроснабжения потребителя, опосредованно присоединённого к сетям ООО "Энергомодуль" (с выездом представителя) |
| 65 | Осмотр и чистка одного изолятора ВЛ 0,4-10 кВ (без учета отключения (включения)) |
| 66 | Осмотр кабельной разделки |
| 67 | Ремонт кронштейна на опоре (без учета стоимости материалов) |
| 68 | Присоединение СИП к неизолированным проводам ВЛ-0,4 кВ (без учета стоимости материалов) |
| 69 | Установка подкоса к опоре (без учета стоимости материалов) |
| 70 | Устройство повторного заземления в расчете на 1 опору ( без учета стоимости материалов) |
| 71 | Рытье траншеи (разработка грунта вручную) в расчете на 1 куб.м |
| 72 | Рытье траншеи при отрицательных температурах наружного воздуха (разработка грунта вручную) в расчете на 1 куб.м |
| 73 | Обратная засыпка траншеи (в расчете на 1 куб.м) |
| 74 | Монтаж кронштейнов для крепления СИП (без учета стоимости материалов) |
| 75 | Замена низковольтной траверсы (без учета отключения (включения) и без учета стоимости материалов) |
| 76 | Обход и осмотр 1 км ВЛ без отключения в ночное время |
| 77 | Вскрытие асфальтобетонного покрытия толщиной до 150 мм ( в расчете на 100 кв.м.) |
| 78 | Кабельная заделка в цоколе опоры (без учета стоимости материалов) |
| 79 | Монтаж (демонтаж) в цоколе опоры разделки кабеля (без учета стоимости материалов) |
| 80 | Комплексная проверка заземляющего устройства |
| 81 | Восстановление поврежденной поверхности 1 ж/б опоры (без учета стоимости) |
| 82 | Зарядка однорожкового кронштейна для опор с кабельным вводом (без учета стоимости материалов) |
| 83 | Проверка работы фотореле ( с учетом замены и без учета стоимости материалов) |
| 84 | Ревизия кабельной разделки (без учета стоимости материалов) |
| 85 | Замена бандажа опоры (без учета стоимости материалов) |
| 86 | Устранение короткого замыкания на воздушной линии (удаление набросов) без учета отключения (включения) линии |
| 87 | Осмотр 1 км воздушной линии инженерно-техническим персоналом |
| 88 | Техническое обслуживание рекламной установки (без учета стоимости материалов) |
| 89 | Подключение (отключение) рекламной установки (без учета стоимости материалов) |
| 90 | Установка 1 ж/б опоры (без учета стоимости материалов) |
| 91 | Демонтаж 1 жб опоры |
| 92 | Замена штыревого изолятора (без учета отключения (включения) и стоимости материалов) |
| 93 | Маркировка опоры (без учета стоимости материалов) |
| 94 | Осмотр 1 км воздушной линии (дневной обход) |
| 95 | Перетяжка 1 км неизолированного провода (без учета отключения (включения) и стоимости материалов), в расчете на 1 провод |
| 96 | Обход и осмотр 1 км трассы кабельной линии (кабельных сооружений) инженерно-техническим персоналом |
| 97 | Замена подкоса опоры (без учета стоимости материалов) |
| 98 | Замена приставки опоры (без учета стоимости материалов) |
| 99 | Опрессовка наконечников кабеля (без учета стоимости материалов) |
| 100 | Фазировка электрической линии или трансформатора с сетью до 1 кВ |
| 101 | Фазировка электрической линии или трансформатора с сетью свыше 1 кВ |

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](consultantplus://offline/ref=3337D0B1B312630274F2B7C9053237CAD013A567996AC61985FFBDE346JFD7H) 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](consultantplus://offline/ref=3337D0B1B312630274F2B7C9053237CAD01BAC6A9766C61985FFBDE346F72A3607F14E44CBFA9CB1J3D3H) 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).

В 2019 году Общество с ограниченной ответственностью «Энергомодуль» мероприятий, направленных на работу с социально уязвимыми группами населения, не выполняло.

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.

| Полнота и доступность  информации о деятельности ООО "Энергомодуль" в области технологического присоединения | Средний балл |
| --- | --- |
| Качество предоставления  информации по Вашим запросам | 5 |
| Культура общения сотрудников ООО "Энергомодуль", с которыми Вам приходилось общаться | 5 |
| Уровень клиентского сервиса по технологическому присоединению | 5 |
| Соблюдение сроков заключения  договоров на технологическое присоединение | 5 |
| Выполнение условий договоров на технологическое присоединение  со стороны ООО "Энергомодуль" | 5 |
| Точность расчетов по договорам  на технологическое присоединение | 5 |
| Компетентность специалистов, занимающихся договорной работой в области технологического присоединения | 5 |
| Культура общения сотрудников,  занимающихся договорной работой в области технологического присоединения | 5 |
| Оперативность  принятия решений | 5 |
| Удовлетворенность деятельностью  компании | 5 |

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