

## Информация о качестве обслуживания потребителей услуг

ООО «Энергоплюс» за 2019 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.

*Количество потребителей услуг сетевой организации с разбивкой по уровням напряжения*

табл. 1

Уровень напряжения	Количество потребителей, шт		Динамика текущего года к предшествующему
	2018г.	2019г.	
ВН	4	4	0
СН1	1	1	0
СН2	80	80	0
НН	728	728	0
<b>Итого</b>	<b>810</b>	<b>813</b>	<b>0</b>

*Количество потребителей услуг с разбивкой категориям надежности потребителей*

табл. 2

Категория надежности	Количество потребителей, шт		Динамика текущего года к предшествующему
	2018г.	2019г.	
1 категория	-	-	-
2 категория	98	98	0
3 категория	715	715	0
<b>Итого</b>	<b>813</b>	<b>813</b>	<b>0</b>

*Количество потребителей услуг с разбивкой по типу потребителей (физические или юридические лица)*

табл. 3

Тип потребителя	Количество потребителей, шт		Динамика текущего года к предшествующему
	2018г.	2019г.	
физические лица	567	567	321
юридические лица	246	246	0
<b>Итого</b>	<b>813</b>	<b>813</b>	<b>0</b>

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, бесхозные 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 поставки с разбивкой по категориям

табл. 4

Тип потребителя	2018г.	2019г.	Динамика текущего года к предшествующему
физические лица	567	567	0
юридические лица	668	670	0
вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирные дома, безхозяйные объекты			0
<b>Итого</b>	<b>1235</b>	<b>1237</b>	<b>0</b>
В том числе приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных			

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.

Информация об объектах электросетевого хозяйства ООО "Энергоплюс"

Наименование объекта	Уровень напряжения	Длина линий, км/ количество подстанций, шт		
		2018г.	2019г.	Динамика текущего года к предшествующему
Воздушные линии, км	ВН	0,2	0,2	0
	СН1	0,976	0,976	0
	СН2	27.653	27.653	26,765
	НН	17.639	17.639	4,913
	<b>Итого</b>	<b>46.668</b>	<b>46.668</b>	-
Кабельные линии, км	ВН			0
	СН1			0
	СН2	55.188	55.188	0
	НН	76.708	76.708	-
	<b>Итого</b>	<b>131,896</b>	<b>131,896</b>	-
Подстанции, шт	110 кВ	2	2	0
	35 кВ	1	1	0
	6(10) кВ	71	71	0
				0
	<b>Итого</b>	<b>74</b>	<b>74</b>	<b>0</b>

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.

В связи с отсутствием права собственности на оборудование (оборудование в аренде) износ не начисляется.

## 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	2019	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( $P_{SAIDI}$ )	0	0	0
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	0	0
1.4	НН (до 1 кВ)	0	0	0
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии ( $P_{SAIFI}$ )	0	0	0
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	0	0
2.4	НН (до 1 кВ)	0	0	0
3	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) ( $P_{SAIDI, план}$ )	0	0	0
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	0	0
3.4	НН (до 1 кВ)	0	0	0
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) ( $P_{SAIFI, план}$ )	0	0	0
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	0	0

4.4	НН (до 1 кВ)	0	0	0
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.



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

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.

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

3.1. Информация о наличии не востребовавшей 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 её увеличения с разбивкой по структурным единицам сетевой организации и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы такой организации, заполняется в произвольной форме.

*Утверждена инвестиционная программа на 2019 год.*

*Информация по п. 3.1. расположена на сайте организации:  
<https://www.energoplus66.ru/potrebitelyam/raskrytie-informatsii.html>*

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

*За 2019 год мероприятий в целях улучшения деятельности по технологическому присоединению ООО «Энергоплюс» не осуществляло.*

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

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



4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	14	15	107,14%	15	15	100,00%	26	19	73,08%	28	20	71,43%	-	-	-	-
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, шт.	29	81	279,31%	20	5	25,00%	4	2	50,00%	4	2	50,00%	-	-	-	90
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, шт.	14	38	271,43%	3	6	200,00%	2	3	150,00%	0	1	-	-	-	-	47
7	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, шт., в том числе:	0	0	0	0	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	0	0	0	0
7,2	по вине заявителя	0	0	0	0	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	120	140	116,67%	110	136	123,64%	189	264	139,68%	-	180	-	-	-	-	-



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).

На сайте сетевой организации в сети Интернет опубликован интерактивный калькулятор <https://www.energoplus66.ru/potrebitelyam/tekhnologicheskoe-prisoedinenie/tarify-na-tekhnologicheskoe-prisoedinenie.html>

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								
		ВЛ								
750	Да	КЛ								
		ВЛ								
	Нет	КЛ								
		ВЛ								
1000	Да	КЛ								
		ВЛ								
	Нет	КЛ								
		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.





1	Центральный	офис обслуживания	г. Екатеринбург, ул. 8 марта, 46 оф. 603	(343) 2232030, energorplus@energorplus66.ru	Пн-Пт с 8.30 до 17.00 обед с 12:00 до 12:50	<p>1. Прием, регистрация обращений, жалоб, заявлений, заявок на технологическое присоединение к электрическим сетям, заключение договора на оказание услуг по передаче электроэнергии, о продлении срока действия ранее выданных технических условий, о восстановлении ранее выданных технических условий, уведомлений о заключении соглашения о перераспределении присоединенной мощности, запросов о согласовании места установки прибора учета, схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета, а также метрологических характеристик прибора учета, заявок о необходимости снятия показаний существующего прибора учета, заявок на осуществление допуска в эксплуатацию прибора учета, заявлений на оборудование точки поставки приборами учета, заявок 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 и пр.;</p> <p>2. Предоставление справочной информации о деятельности сетевой организации по вопросам оказания услуг сетевой организации, в том числе предоставление типовых форм документов, консультаций по вопросам оказания услуг сетевой организации, предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг, рассмотрения обращения, содержащего жалобу; 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>3. 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.</p> <p>4. Выдача индивидуального логина и пароля для доступа в личный кабинет потребителя.</p> <p>5. Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания</p>	13	26	1	нет
2	Заречный	пункт обслуживания	624250, г. Заречный ул. Мира, 37 (2 этаж)	(34377) 7-83-11, 7-83-10	Пн-Пт с 8.00 до 17.00	<p>1. Прием, регистрация обращений, жалоб, заявлений, заявок на технологическое присоединение к электрическим сетям, заключение договора на оказание услуг по передаче электроэнергии, о продлении срока действия ранее выданных технических условий, о восстановлении ранее выданных технических условий, уведомлений о заключении соглашения о перераспределении присоединенной мощности, запросов о согласовании места установки прибора учета, схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета, а также метрологических характеристик прибора учета, заявок о необходимости снятия показаний существующего прибора учета, заявок на осуществление допуска в эксплуатацию прибора учета, заявлений на оборудование точки поставки</p>	21	15	0	

				<p>приборами учета, заявок 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 и пр.;</p> <p>2. Предоставление справочной информации о деятельности сетевой организации; 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>3. 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.</p> <p>4. 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	(34377) 7-83-12 (343) 223-20-30
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	12
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	12
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.	36

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.

*Наибольшее количество обращений - по заявкам на технологическое присоединение*

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

*ООО «Энергоплюс» не оказывало дополнительных услуг в 2019г.*

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).

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.

*ООО «Энергоплюс» на постоянной основе проводит опросы (анкетирование) потребителей в офисах обслуживания клиентов и посредством сайта <https://energoplus66.ru/>. Подведение итогов опроса за 2019г. показало, что удовлетворенность потребителей услуг - выше среднего уровня.*

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

4.9. Информация по обращениям потребителей. См. табл. в Экселе,