

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг

ООО «УралОйл»

(наименование сетевой организации)

за 2019 год

1. Общая информация о сетевой организации (в 2019 г.)

1.1 Количество потребителей услуг в 2019 г. – 22 ед., в том числе: физических лиц (технологическое присоединение) – 1 ед., юридических лиц (технологическое присоединение) – 1 ед., по передаче электрической энергии – 20 ед.

По сравнению с 2018 г. количество потребителей увеличилось на 7 ед., в том числе физических лиц – на 1 ед., юридических лиц – на 1 ед., по передаче электрической энергии – 5 ед.

1.2 Количество точек поставки в 2019 г. - 32 шт. (11 объектов), из них по 1 категории надежности – 0 шт., по 2 категории надежности – 0 шт., по 3 категории надежности – 32 шт. (11 объектов).

Количество точек поставки, оборудованных приборами учета в 2019 г. – 32 шт., из них дистанционным доступом – 5 шт.

Точек поставки по уровням напряжения:

ВН – 0 точек;

СН1 – 0 точек;

СН2 - 13 точек;

НН – 19 точек.

По сравнению с 2018 г. количество точек поставки в 2019 г. увеличилось на 10 ед.

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства

Наименование объекта	Кол-во, км/шт.	Динамика по отношению к 2018г. %
Воздушные линии, всего:	433,39	-16,28%
в том числе:		
ВН	0,4	+0%
СН1	17,88	+23,05%
СН2	406,00	-17,75%
НН	9,11	+0%
Кабельные линии, всего: в том числе:	2,77	+0%
ВН	0,0	+0%
СН1	0,0	+0%
СН2	2,6	+0%
НН	0,17	+0%
Трансформаторные подстанции 110 кВ	2	+0%
Трансформаторные подстанции 35 кВ	4	+0%
Однотрансформаторные ТП, КТП 1-20 кВ	274	+0%

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства

Наименование объекта	Уровень физического износа, %	Динамика по отношению к 2018г. %
Воздушные линии, всего:	50	+0%
в том числе:	48	+3%
ВН		
СН1	46	-9%
СН2	58	+3%
НН	48	+3%
Кабельные линии, всего:	53	+3%
в том числе:		
ВН	0	+0%
СН1	0	+0%
СН2	58	+3%
НН	48	+3%
Трансформаторные подстанции 110 кВ	48	+3%
Трансформаторные подстанции 35 кВ	63	+3%
Однотрансформаторные ТП, КТП 1-20 кВ	60	+0%

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

No	Показатель	Значение показателя, годы		
		2018 Год	2019 год	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (P_{SAIDI}) ₁	1,391	2,972	+113,66%
1.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
1.2.	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
1.3	СН2 (1-20 кВ)	1,391	2,972	+113,66%
1.4	НН (до 1 кВ)	0,0	0,0	+0%
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (P_{SAIFI}) ₁	0,609	1,344	+120,69%
2.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
2.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
2.3	СН2 (1-20 кВ)	0,609	1,344	+120,69%
2.4	НН (до 1 кВ)	0,0	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)	8,765	8,765	+0%
	(P_{SAIDI} , план) ²			
3.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
3.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
3.3	СН2 (1-20 кВ)	8,765	8,765	+0%
3.4	НН (до 1 кВ)	0,0	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) ²	2,875	2,875	+0%
4.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
4.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
4.3	СН2 (1-20 кВ)	2,875	2,875	+0%
4.4	НН (до 1 кВ)	0,0	0,0	+0%
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда ³ , шт.	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, шт.	0	0	0

Примечание:

1 - значения показателей определяются в соответствии с Методическими указаниями по расчету уровня надежности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью и территориальных сетевых организаций, утвержденными приказом Минэнерго России от 14.10.2013 № 718 (зарегистрирован Минюстом России 31.12.2013, регистрационный № 30988). При этом в расчетах следует учесть, что:

N_i - количество потребителей услуг, в том числе потребителей электрической энергии, обслуживаемых энергосбытовыми организациями (гарантирующими поставщиками), энергопринимающие устройства которых непосредственно присоединены к объектам электросетевого хозяйства сетевой организации на уровне напряжения, по которому производится расчет показателя, в отношении которых произошло i -ое прекращение передачи электрической энергии, в рамках технологического нарушения, шт.;

t - максимальное за расчетный период регулирования число потребителей услуг, в том числе потребителей электрической энергии, обслуживаемых энергосбытовыми организациями (гарантирующими поставщиками), энергопринимающие устройства которых непосредственно присоединены к объектам электросетевого хозяйства сетевой организации на уровне напряжения, по которому производится расчет показателя, шт.

2 – значения показателей определяются в соответствии с примечанием 1 к пункту 2.1. При этом, продолжительность планового прекращения передачи электрической энергии в отношении потребителей услуг определяется интервалом времени от момента начала плановых работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации, сопровождаемых полным (частичным) ограничением режима потребления электрической энергии потребителей услуг, до момента окончания плановых работ на объектах электросетевого хозяйства данной электросетевой организации, но не превышающим интервал времени до момента восстановления режима потребления электрической энергии потребителям услуг.

3 – если по одному случаю нарушения качества электрической энергии имеется и акт контролирующей организации и решение суда учитывается только решение суда.

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

No	Структурная единица сетевой организации 1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, PSAID12				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, PSAIF12				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), PSAIDI, план 2				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), PSAIFI, план 2				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 «УралОйл»	-	-	2,972	0,0	-	-	1,344	0,0	-	-	8,765	0,0	-	-	2,875	0,0	0	Реконструкция ПС Гежская 110/35/6 кВ (в соответствии с мероприятиями по повышению надежности работы электрооборудования и электроснабжения в 2020-2021 гг.)
2	Всего по сетевой организации	-	-	2,972	0,0	-	-	1,344	0,0	-	-	8,765	0,0	-	-	2,875	0,0	0	

Примечание: 1—указываются наименования обособленных подразделений сетевой организации, в том числе производственных отделений или предприятий электрических сетей.

2 —значения показателей определяются в соответствии с пунктом 2.1, при этом в расчетах следует использовать количество потребителей услуг, энергопринимающие устройства которых расположены на территории эксплуатационной ответственности данного обособленного подразделения

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

Выполнена Программа энергосбережения ООО «УралОйл» 2019 года.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1 Величина резервируемой мощности в 2019 году составила: 0,25 МВт, в т.ч. по ВН – 0,08 МВт, СН1 – 0,09 МВт, СН2 – 0,08 МВт, НН - 0,0 МВт.

Прогноз величины резервируемой мощности на 2020 год: 0,25 МВт, в т.ч. по ВН – 0,08 МВт, СН1 – 0,09 МВт, СН2 – 0,08 МВт, НН - 0,0 МВт.

3.2 Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в отчетном периоде: не выполнялись.

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

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

No	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 год	2019 год	Динамика изменения показателя, %	2018 год	2019 год	Динамика изменения показателя, %	2018 год	2019 год	Динамика изменения показателя, %	2018 год	2019 год	Динамика изменения показателя, %	2018 год	2019 год	Динамика изменения показателя, %	2019 год
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	5	1	-80%	0	0	0%	0	1	+100%	0	0	0%	0	0	0%	2
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям ¹ , штуки	5	1	-80%	0	0	0%	0	1	+100%	0	0	0%	0	0	0%	2
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 ² , штуки, в том числе:	0	0	0%	0	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%	0	0	0%	0
3.2	по вине сторонних лиц	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
4	Средняя продолжительность подготовки и	15	15	0%	0	0	0%	30	30	0%	0	0	0%	0	0	0%	15-30

	направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям ³ , дней																
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	5	1	-80%	0	0	0%	0	1	+100%	0	0	0%	0	0	0%	2
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	2	1	-100%	0	0	0%	1	0	-100%	0	0	0%	0	0	0%	1
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%	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 ⁴ , дней	120	120	0%	0	0	0%	365	365	0%	-	-	-	-	-	-	120-365

Примечание:

1 - Если рассмотрение заявки для заключения договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям проводилось в течение нескольких отчетных периодов, в том числе по причине необходимости получения дополнительных сведений для обеспечения соответствия ее требованиям нормативных правовых актов, такие заявки учитываются один раз в том отчетном периоде, в котором заявителю направлен проект договора.

2 – Под нарушением сроков в таблице 2.1 понимается несоблюдение сроков, установленных 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, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2004 г. No 861 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, No 52 (ч. 2), ст. 5525; 2007, No 14, ст. 1687; No 31, ст. 4100; 2009, No 9, ст. 1103; No 8, ст. 979; No 17, ст. 2088; No 25, ст. 3073; No 41, ст. 4771; 2010, No 12, ст. 1333; No 24, ст. 2607; No 25, ст. 3175; No 40, ст. 5086; 2011, No 10, ст. 1406; 2012, No 4, ст. 504; No 23, ст. 3008; No 41, ст. 5636; No 49, ст. 6858; No 52, ст. 7525; 2013, No 30 (часть II), ст. 4119; No 31, ст. 4226; No 31, ст. 4236; No 32, ст. 4309; No 33, ст. 4392; No 35, ст. 4523; No 42, ст. 5373; No 44, ст. 5765; No 47, ст. 6105; No 48, ст. 6255; No 50, ст. 6598; 2014, No 7, ст. 689; No 9, ст. 913; No 11, ст. 1156; No 25, ст. 3311; No 32, ст. 4513; No 32, ст. 4521).

3 – При расчете средней продолжительности учитываются заявки, проект договора по которым направлен заявителю в соответствующем периоде регулирования (N или N-1). Длительность подготовки и направления проекта договора заявителю определяется с даты получения сетевой организацией заявки на технологическое присоединение или с даты получения недостающих сведений и (или) документов к заявке до даты направления проекта договора заявителю. 4 - В строке 7 указываются договоры об осуществлении технологического присоединения, исполненные в соответствующем периоде регулирования (N или N-1), по которым имеется подписанный сторонами акт о технологическом присоединении и по которым произошло нарушение установленных сроков технологического присоединения. При этом не учитываются договоры об осуществлении технологического присоединения, сроки по которым нарушены в связи с неисполнением в срок обязательств по договору заявителями, тогда как сетевой организацией мероприятия по техническим условиям исполнены в срок и направлено соответствующее уведомление заявителю.

4 - При расчете средней продолжительности учитываются договоры об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, исполненные в соответствующем периоде регулирования (N или N-1). Продолжительность определяется с даты заключения договора до даты исполнения договора (подписания акта технологического присоединения) (в календарных днях). В случае, если заявителями не исполнены в срок обязательства по договору, а сетевой организацией мероприятия, предусмотренные техническими условиями, исполнены в установленный срок, датой исполнения обязательств по договору считается дата исполнения сетевой организацией мероприятий в соответствии с техническими условиями и направления заявителю соответствующего уведомления.

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).

Для предварительного расчета стоимости технологического присоединения к электрическим сетям ООО «УралОйл» возможно использование калькулятора, расположенного на официальном сайте ООО «УралОйл» - <http://uraloil59.ru/deyatelnost/okazanie-uslug-v-oblasti-energetiki/kalkulyator/>

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.

No	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 (Прим. организации - посредством электронной почты)		
		2018 год	2019 год	Динамика изменения показателя, %	2018 год	2019 год	Динамика изменения показателя, %	2018 год	2019 год	Динамика изменения показателя, %	2018 год	2019 год	Динамика изменения показателя, %	2018 год	2019 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 т.ч.	0	2	+200%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
1.2	осуществление технологического присоединения	0	2	+200%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
1.3	коммерческий учет электрической энергии	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
1.4	качество обслуживания	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
1.6	прочее (указать)	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2	Жалобы ¹	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.1.1	качество услуг по передаче электрической	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%

	энергии ²															
2.1.2	качество электрической энергии ³	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.2	осуществление технологического присоединения	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.3	коммерческий учет электрической энергии	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.4	качество обслуживания	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.6	прочее (указать)	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
3	Заявка на оказание услуг	5	2	-60%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
3.1	по технологическому присоединению	5	2	-60%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
3.4	прочее (указать)	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%

Примечание:

1 – в графе указываются случаи сообщений потребителем информации о ненадлежащем качестве регулируемых услуг, предоставляемых по требителю, а также о ненадлежащем качестве обслуживания потребителя.

Указываются жалобы, которые:

- относятся к регулируемым видам услуг сетевых организаций;

- установлена обоснованность жалобы о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителя, в том числе о предоставлении услуг ненадлежащего качества;

Случаи, при которых обращение не отображается как жалоба:

- повторное обращение, по которому потребителю уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направленными жалобами, и при этом в повторном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

- обращение, подлежащее или находящееся на рассмотрении в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращение по спорам в рамках оказания услуг по передаче электрической энергии с субъектами рынков электрической энергии.

- в строке 2.1.1 не учитываются обращения потребителей с сообщением о прекращении передачи электрической энергии, а также жалобы на прекращение передачи электрической

энергии при ограничениях режима потребления электрической энергии в случаях:

- плановых ограничений режима потребления электрической энергии в отношении потребителей в случае проведения ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации, к которым присоединены энергопринимающие устройства потребителя, либо необходимости проведения ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства смежных сетевых организаций (иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), превышающих время отключения электрической энергии, регламентированное действующим законодательством Российской Федерации.

- нарушения своих обязательств потребителем;

- возникновения (угроза возникновения) аварийных электроэнергетических режимов;

- выявления факта ненадлежащего технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителя к объектам электросетевого хозяйства;

- прекращения обязательств по оказанию услуг по передаче электрической энергии в отношении энергопринимающих устройств потребителя по договору оказания услуг по передаче электрической энергии.

- в строке 2.1.2 учитываются жалобы на ненадлежащее качество электрической энергии, по факту рассмотрения которых по результатам измерений качества электрической энергией подтверждено несоответствие показателей качества электрической энергии установленным требованиям, в том числе с подтверждением протоколами измерений, проведенных сетевой организацией, либо иной организацией, аккредитованной в установленном порядке на проведение испытаний (измерений) показателей качества электрической энергии.

При этом в строке 2.1.2 не учитываются жалобы потребителей, если установлено, что виновником ухудшения качества электрической энергии является сам потребитель или иное лицо, не связанное с сетевой организацией, а также в случаях, если нарушения возникли в результате стихийных бедствий, аварий и других событий, произошедших не по вине сетевой организации.

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей ¹

N o	Офис обслуживания потребителей	Тип офиса ²	Адрес местонахожде ния	Номер телефона, адрес электронной почты	Режим работы	Предоставляемые услуги ³	Количество потребителей, обратившихся очно в отчетном периоде	Среднее время на обслужива ние потреб ителя, мин. ⁴	Среднее время ожидания потребите ля в очереди, мин. ⁴	Количество сторонних организаций на территории офиса обслужив ания (при наличии указать названия организаций) ⁴
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Группа главного энергетика ООО «УралОйл»	Пункт обслуживания потребителей	614990, г. Пермь ул. Сибирская, д.4	+7(342) 233-60-48 anfalov@uraloil.com	Понедельник - пятница с 08-00 до 17-00 час. Перерыв с 12-00 до 13-00 час.	-Общие вопросы -Осуществление технологического присоединения; -Оказание услуг по передаче электрической энергии; -Организация учета электрической энергии; -Организация обслуживания потребителей, предоставления контактной информации офисов обслуживания потребителей, записи на очный прием, а также пользования интерактивными сервисами официального сайта сетевой организации в сети Интернет; - консультации по вопросам законодательства РФ по электроэнергетике	2	15	0	х

2	Оперативно-диспетчерская служба ООО «ЛУКОЙЛ-ЭНЕРГОСЕТИ»		614068, г.Пермь, ул. Ленина, 77	+7(342) 233-68-30 EnergosetiPermDisp@lukoil.com	Все дни круглосуточно	-Несоответствие качества электрической энергии техническим регламентам и иным обязательным требованиям; перерывы в передаче электрической энергии, прекращению или ограничению режима передачи электрической энергии; аварийные ситуации	0	x	x	x
---	---	--	---------------------------------	--	-----------------------	--	---	---	---	---

Примечание:

1 – раздел подлежит заполнению территориальными сетевыми организациями.

2 – в столбце 3 указывается тип офиса обслуживания потребителей (центр обслуживания или пункт обслуживания) в соответствии с Едиными стандартами Качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций.

3 – в столбце 7 указываются дополнительные услуги, предоставляемые потребителям, не предусмотренные Едиными стандартами качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций.

4 – информация заполняется только по офисам обслуживания потребителей, отнесенным к Центрам обслуживания потребителей.

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи

1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:	Номер телефона	Единый номер +7(342) 233-60-48
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	0
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	0
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	0
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	-
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.

Наибольшее количество обращений потребителей по Обществу в 2019 году поступило по категории «Осуществление технологического присоединения» – 2 (из 2 всех обращений потребителей, или 100 % от всех обращений).

Поступило остальных обращений: по категории «техническое обслуживание» – 0; по категории «коммерческий учет» – 0; по категории «оказание услуг по передаче э/э» – 0; «прочее» – 0. Жалоб - нет.

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

Общество оказывает только услуги, указанные в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций. Иных (дополнительных) услуг Обществом не оказывается.

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 года N 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 15.05.91 N 1244-1 "О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС".

Мероприятий, направленных на работу с данными категориями граждан, в 2019 г. не проводилось.

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.

	Организация обслуживания клиентов	Критерий по 5 бальной шкале (max 5 баллов)	
1	Удобство способа подачи заявки на оказание услуги	Баллов	4,8
2	График работы компании	Баллов	5,0
3	Доступность информационно-справочных материалов, необходимых для оформления заявки	Баллов	4,8
4	Консультирование по интересующим вопросам, включая дополнительную информацию по сторонним организациям	Баллов	5,0
	Технологическое присоединение		
1	Сроки подготовки проекта договора (допустимо не более 30 календарных дней)	Баллов	5,0
2	Сроки выполнения работ по договору со стороны сетевой организации (от 15 дней до 2 лет)	Баллов	5,0
3	Качество выполнения работ по договору	Баллов	4,9
4	Способ подачи заявки	Баллов	5,0
	- очно		
	- в электронном виде	Баллов	5,0
	Передача электроэнергии		
1	Частота отключений электроэнергии	Баллов	4,6
2	Продолжительность отключений электроэнергии	Баллов	4,8
3	Частота возникновения перепадов (скачков) напряжения	Баллов	5,0
4	Оперативность реагирования работников компании при возникновении чрезвычайных ситуаций / аварий	Баллов	5,0

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

Проведена разработка Программы энергосбережения ООО «УралОйл» на 2020 год.

4.9. Информация по обращениям потребителей.

Z	Идентификационный номер обращения	Дата обращения	Время обращения	Форма обращения					Вид обращения							Обращения потребителей, содержащие жалобу ²				Обращения потребителей, содержащие заявку на			Факт получения потребителем ответа			Мероприятия по результатам обращения ³					
				Очное обращение	Заочное обращение посредством телефонной связи	Заочное обращение посредством сети Интернет	Письменное обращение посредством почтовой связи	Прочее	Оказание услуг по передаче электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Прочее	Качество услуг по передаче электрической энергии	Качество электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Прочее	По технологическому присоединению	Заключение договора на оказание услуг по передаче электроэнергии	Организация коммерческого учета электроэнергии	Прочее	Заявителем был получен исчерпывающий ответ в установленные сроки	Заявителем был получен исчерпывающий ответ с нарушением сроков	Обращение оставлено без ответа	Выполненные мероприятия по результатам обращения	Планируемые мероприятия по результатам обращения	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
1		15.04		+						+													+							Заключен договор на ТП.	Выполнение ТУ, осуществление ТП.
2		18.04		+						+													+							Заключен договор на ТП.	Выполнение ТУ, осуществление ТП.

Примечание:

1 – в столбцах, соответствующих форме и (или) категории поступившего обращения, а также факту получения ответа потребителем, указывается знак «+».

2 – указываются жалобы, которые:

- относятся к регулируемым видам услуг сетевых организаций;
- установлена обоснованность жалобы о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителя, в том числе о предоставлении услуг ненадлежащего качества;

Случаи, при которых обращение не фиксируется как жалоба:

- повторное обращение, по которому потребителю уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направленными жалобами, и при этом в повторном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- обращение, подлежащее или находящееся на рассмотрении в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращение по спорам в рамках оказания услуг по передаче электрической энергии с промышленными предприятиями и субъектами розничного рынка электрической энергии.

3 – указываются мероприятия, проведенные или планируемые к проведению сетевой организацией в рамках поступившего обращения, непосредственно касающиеся потребителя и соответствующие инвестиционным или ремонтным программам.