

Информация о качестве обслуживания потребителей ООО «Элмонт Энерго» за 2022 г.

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации

Количество потребителей услуг сетевой организации	CH2		НН	
	2021	2022	2021	2022
физические лица	0	0	15119	15647
юридические лица	21	21	28	30

1.2. Количество точек поставки

точек поставки всего	физические лица		юридические лица	
	2021	2022	2021	2022
оборудованных приборами учета	15119	15647	997	1265
приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных	14589	15167	997	1063

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации

объектах электросетевого хозяйства	CH2		НН	
	2021	2022	2021	2022
длина воздушных линий (км)	0,8	0,8	19,99	28,95
длина кабельных линий (км)	112,95	129,18	90,69	90,77
количество подстанций 6(10) кВ (шт)			82	80

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства

объектах электросетевого хозяйства	CH2		НН	
	2021	2022	2021	2022
воздушных линий (%)	35	38	36	39
кабельных линий (%)	43	46	42	45
подстанций 6(10) кВ (%)			34	37

ООО «ЭЛМОНТ ЭНЕРГО»
 ГЛАВНЫЙ ИНЖЕНЕР
 ПИТОВ А.В.



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		
		2021	2022	Динамика изменения показателя
1	2	4		5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIDI})			
1.1	ВН (110 кВ и выше)	-		-
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-		-
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,251102	0,09308	-0,158022
1.4	НН (до 1 кВ)	0,251102	0,09308	-0,158022
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIFI})			
2.1	ВН (110 кВ и выше)	-		-
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-		-
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,107161	0,0554	-0,051761
2.4	НН (до 1 кВ)	0,107161	0,0554	-0,051761
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) $\Pi_{SAIDI, \text{ план}}$			
3.1	ВН (110 кВ и выше)	-		-
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-		-
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,72442	0,73528	0,01086
3.4	НН (до 1 кВ)	0,72442	0,73528	0,01086
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)	0,36191	0,36734	0,00543
4.4	НН (до 1 кВ)	0,36191	0,36734	0,00543
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

ООО «ЭЛЕМЕНТ ЭНЕРГО»

ГЛАВНЫЙ ИНЖЕНЕР
Питов А.В.

2.2. Рейтинги 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 прекращения передачи электрической энергии, П SAID I						Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, П SAIFI						Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), П SAIDI, план						Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), П SAIFI, план						Показатель качества оказания услуг по передаче электрической энергии (отношение общего числа зарегистрированных случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации к максимальному количеству потребителей, обслуживаемых такой структурной единицей сетевой организации в отчетном периоде)	Планируемые мероприятия, направленные на повышение качества оказания услуг по передаче электроэнергии, с указанием сроков
		ВН			CH2			ВН			CH2			ВН			CH2			ВН			CH2				
		3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20-								
		ОВБ	Участок эксплуатации	Всего по сетевой организации																							
1	ОВБ	-	-	0,09308	0,09308	-	-	0,0554	0,0554	-	-	0,73528	0,73528	-	-	0,36734	0,36734	0	ППР в соответствии с утвержденным графиком								
2	Участок эксплуатации	-	-	0,09308	0,09308	-	-	0,0554	0,0554	-	-	0,73528	0,73528	-	-	0,36734	0,36734	0	ППР в соответствии с утвержденным графиком								
	Всего по сетевой организации	-	-	0,09308	0,09308	-	-	0,0554	0,0554	-	-	0,73528	0,73528	-	-	0,36734	0,36734	0									

ООО «ЭЛМОНТ ЭНЕРГО»
 ГЛАВНЫЙ ИНЖЕНЕР
 Цитов А.В.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии невостробованной 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.

невостробованной мощности -нет

3.2. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в отчетном периоде, заполняется в произвольной форме. *Проводится регулярная работа с персоналом*

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.

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				объекты по производству электрической энергии		
		N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	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	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки	237	175	-26,16	13	2	-84,62	2	0	-100						
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	237	175	-26,16	13	2	-84,62	2	0	-100						
3	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирующей организации и (или) решениями суда, штуки, в том числе:															
3,1	по вине сетевой организации															
3,2	по вине сторонних лиц															
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	9	9	0,00	12	10	-16,666667	15	0	-100						
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	237	175	-26,16	13	2	-84,62	2	0	-100						
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	237	175	-26,16	13	2	-84,62	2	0	-100						
7	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующей организации и (или) решениями суда, штуки, в том числе:															
7,1	по вине сетевой организации															
7,2	по вине заявителя															
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	120	120	0,00	150	150	0	150	0	-100,00						

ООО «ЭЛМОНТ ЭНЕРГО»
 ГЛАВНЫЙ ИНЖЕНЕР
 ПИТОВ А.В.



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:	55	35	-36,36				197	142	-27,92						
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии															
1.2	осуществление технологического присоединения	55	35	-36,36				197	142	-27,92						
1.3	коммерческий учет электрической энергии															
1.4	качество обслуживания															
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов															
1.6	прочее (указать)															
2	Жалобы	1	0	-100,00	10	8	-20,00	3	3	0,00						
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:															
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии															
2.1.2	качество электрической энергии				9	8	-11,111111	2	2	0,00						
2.2	осуществление технологического присоединения															
2.3	коммерческий учет электрической энергии															
2.4	качество обслуживания	1	0	-100,00	1	0	-100	1	1	0,00						
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства															
2.6	прочее (указать)															
3	Заявка на оказание услуг	55	35	-36,36				197	142	-27,92						
3.1	по технологическому присоединению	55	35	-36,36				197	142	-27,92						
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии															
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии															
3.4	прочее (указать)															

ООО «ЭЛМОНТ ЭНЕРГО»
 ГЛАВНЫЙ ИНЖЕНЕР
 ПИТОВ А.В.



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 обслуживания 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	Центральный	-	г. Королёв, ул. Пионерская, д. 30, к. 9	(495) 981-04-82	10.00 -16.00	все	55	15	1	0

ООО «ЭЛМО-Т ЭНЕРГО»
ГЛАВНЫЙ ИНЖЕНЕР
ПИТОВ А.В.

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	(495) 139-60-39 (495) 981-04-82
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	399
2,1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	399
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.	1

4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, обращений, содержащих жалобу, обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в отчетном периоде – технологическое присоединение.

4.5. Помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций, дополнительные услуги не оказываются.

4.6. Социально уязвимые группы населения обслуживаются вне очереди.

4.7. Опросы потребителей не проводились.

4.8. В целях повышения качества обслуживания потребителей проводится регулярная работа с персоналом.

ООО «ЭЛМОНТ ЭНЕРГО»
ГЛАВНЫЙ ИНЖЕНЕР
Питов А.В.

4.9. Информация по обращениям потребителей.

№	Идентификационный номер обращения	Дата обращения	Время обращения	Форма обращения					Обращения							Обращения потребителей, содержащие жалобу							Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг				Факт получения потребителем ответа				Мероприятия по результатам обращения		
				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 объектов электросетевых объектов	Прочее	Качество услуг по передаче электрической энергии	Качество электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание объектов 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		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	2022-1	17.01.2022	10.00-16.00			1				1												1					1			1		Выполненные мероприятия по результатам обращения	Планируемые мероприятия по результатам обращения
2	2022-2	19.01.2022	10.00-16.00			1				1												1					1			1		Выполненные мероприятия по результатам обращения	Планируемые мероприятия по результатам обращения
3	2022-3	21.01.2022	10.00-16.00	1						1												1					1			1		Выполненные мероприятия по результатам обращения	Планируемые мероприятия по результатам обращения
4	2022-4	24.01.2022	10.00-16.00			1				1												1					1			1		Выполненные мероприятия по результатам обращения	Планируемые мероприятия по результатам обращения
5	2022-5	25.01.2022	10.00-16.00			1				1												1					1			1		Выполненные мероприятия по результатам обращения	Планируемые мероприятия по результатам обращения
6	2022-6	25.01.2022	10.00-16.00			1				1												1					1			1		Выполненные мероприятия по результатам обращения	Планируемые мероприятия по результатам обращения
7	2022-7	26.01.2022	10.00-16.00			1				1												1					1			1		Выполненные мероприятия по результатам обращения	Планируемые мероприятия по результатам обращения
8	2022-8	27.01.2022	10.00-16.00			1				1												1					1			1		Выполненные мероприятия по результатам обращения	Планируемые мероприятия по результатам обращения
9	2022-9	28.01.2022	10.00-16.00			1				1												1					1			1		Выполненные мероприятия по результатам обращения	Планируемые мероприятия по результатам обращения
10	2022-10	01.02.2022	10.00-16.00			1				1												1					1			1		Выполненные мероприятия по результатам обращения	Планируемые мероприятия по результатам обращения
11	2022-11	02.02.2022	10.00-16.00			1				1												1					1			1		Выполненные мероприятия по результатам обращения	Планируемые мероприятия по результатам обращения
12	2022-12	03.02.2022	10.00-16.00			1				1												1					1			1		Выполненные мероприятия по результатам обращения	Планируемые мероприятия по результатам обращения
13	2022-13	07.02.2022	10.00-16.00			1				1												1					1			1		Выполненные мероприятия по результатам обращения	Планируемые мероприятия по результатам обращения
14	2022-14	08.02.2022	10.00-16.00	1						1												1					1			1		Выполненные мероприятия по результатам обращения	Планируемые мероприятия по результатам обращения
15	2022-15	10.02.2022	10.00-16.00			1				1												1					1			1		Выполненные мероприятия по результатам обращения	Планируемые мероприятия по результатам обращения
16	2022-16	15.02.2022	10.00-16.00			1				1												1					1			1		Выполненные мероприятия по результатам обращения	Планируемые мероприятия по результатам обращения
17	2022-17	15.02.2022	10.00-16.00			1				1												1					1			1		Выполненные мероприятия по результатам обращения	Планируемые мероприятия по результатам обращения
18	2022-18	15.02.2022	10.00-16.00			1				1										1							1			1		Выполненные мероприятия по результатам обращения	Планируемые мероприятия по результатам обращения
19	2022-19	16.02.2022	10.00-16.00			1				1									1								1			1		Выполненные мероприятия по результатам обращения	Планируемые мероприятия по результатам обращения
20	2022-20	16.02.2022	10.00-16.00			1				1												1					1			1		Выполненные мероприятия по результатам обращения	Планируемые мероприятия по результатам обращения
21	2022-21	18.02.2022	10.00-16.00			1				1												1					1			1		Выполненные мероприятия по результатам обращения	Планируемые мероприятия по результатам обращения
22	2022-22	21.02.2022	10.00-16.00	1						1												1					1			1		Выполненные мероприятия по результатам обращения	Планируемые мероприятия по результатам обращения
23	2022-23	25.02.2022	10.00-16.00	1						1												1					1			1		Выполненные мероприятия по результатам обращения	Планируемые мероприятия по результатам обращения
24	2022-24	25.02.2022	10.00-16.00			1				1												1					1			1		Выполненные мероприятия по результатам обращения	Планируемые мероприятия по результатам обращения
25	2022-25	01.03.2022	10.00-16.00			1				1												1					1			1		Выполненные мероприятия по результатам обращения	Планируемые мероприятия по результатам обращения
26	2022-26	02.03.2022	10.00-16.00			1				1												1					1			1		Выполненные мероприятия по результатам обращения	Планируемые мероприятия по результатам обращения
27	2022-27	03.03.2022	10.00-16.00			1				1												1					1			1		Выполненные мероприятия по результатам обращения	Планируемые мероприятия по результатам обращения

[illegible]

[illegible]

