

Приложение N 7
к Единым стандартам качества
обслуживания сетевыми
организациями потребителей услуг
сетевых организаций

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг

ООО "Северэнерго" за 2016 год
(наименование сетевой организации)

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			
		2015	2016	Динамика изменения показателя
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIDI})			
1.1.	ВН (110 кВ и выше)	нет		
1.2.	СН1 (35-60 кВ)	нет		
1.3.	СН2 (1-20 кВ)	0,00109	0	0%
1.4.	НН (до 1 кВ)	нет		
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIFI})			
2.1.	ВН (110 кВ и выше)	нет		
2.2.	СН1 (35-60 кВ)	нет		
2.3.	СН2 (1-20 кВ)	0,5	1	50
2.4.	НН (до 1 кВ)	нет		
3	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) ($\Pi_{SAIDI, план}$)			
3.1.	ВН (110 кВ и выше)	нет		
3.2.	СН1 (35-60 кВ)	нет		
3.3.	СН2 (1-20 кВ)	0,00109	0	0%
3.4.	НН (до 1 кВ)	нет		
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) ($\Pi_{SAIFI, план}$)			
4.1.	ВН (110 кВ и выше)	нет	нет	
4.2.	СН1 (35-60 кВ)	нет	нет	
4.3.	СН2 (1-20 кВ)	нет	нет	
4.4.	НН (до 1 кВ)	нет	нет	
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	нет	нет	
5.1.	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	нет	нет	

Зам. начальника участка



Дулич С.В.

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

N Структурная единица сетевой организации	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),	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),	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	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),															
					ПСАДО				ПСАДО				ПСАДО, план							
					ВН		СН1		СН2		НН		ВН		СН1		СН2		НН	
					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 "Северэнерго"			0,00000				1										0		
	Всего по сетевой организации																			

2.3. Мероприятия, выполняемые 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.

Зам. начальника участка ООО "Северэнерго"

Дулин С.В.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям ООО "Северэнерго"

3.1. **Несоответствие мощности для осуществления технологического присоединения по состоянию на 01 марта 2017 года и в планируемых объемах увеличения присоединяемых мощностей в 2017 году нет.**
(Информация о наличии несоответствия 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

3.2. **Сокращение сроков приема и обработки заявок на технологическое присоединение, а также сокращение сроков выдачи Договора о технологическом присоединении к электрическим сетям ООО "Северэнерго".**
(Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в отчетном периоде, заполняется в произвольной форме.)

3.3. **Паспорта процессов предоставляемых услуг находится на официальном сайте ООО "Северэнерго" severenergouk@mail.ru**


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

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

	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			
		2015	2016 (текущий й год)	Динамика изменения показателя, %	2015	2016 (текущий й год)	Динамика изменения показателя , %	2015	2016 (текущий й год)	Динамика изменения показателя, %	2015	2016 (текущий й год)	Динамика изменения показателя, %	2015	2016 (текущий й год)	Динамика изменения показателя, %	
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	0	1		0	1		0	2		0	1		0	0		5
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	1		0	1		0	2		0	1		0	0		5
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		
3.1.	по вине сетевой организации	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		

4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	0	2		0	2		0	2		0	2		0	0		2
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	1		0	1		0	2		0	1		0	0		
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	1		0	1		0	2		0	1		0	0		5
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		
7.1.	по вине сетевой организации	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		
	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	0	5		0	5		0	7		0	5		0	0		6

Зам. начальника участка ООО "Северэнерго"



Дупич С.В.

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям ООО "Северэнерго" с 01 января по 01 октября 2017 года. (Руб).
Расчет стоимости по стандартизированным тарифным ставкам С2, С3, С4 утвержден в ценах 2001 года.

Мощность энергопринимающих устройств завителя, 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		550,00	215 343,00	107 671,50	358 905,00	179 452,50	961 865,40	480 932,70
			550,00	215 343,00	107 671,50	358 905,00	179 452,50	961 865,40	480 932,70
	Нет		550,00	215 343,00	107 671,50	358 905,00	179 452,50	961 865,40	480 932,70
			550,00	215 343,00	107 671,50	358 905,00	179 452,50	961 865,40	480 932,70
750	Да		629 466,93	314 733,47	577 666,83	288 833,42	1 778 973,66	889 486,83	2 007 721,06
			411 022,89	205 511,45	359 222,79	179 611,40	1 342 085,58	671 042,79	1 570 832,98
	Нет		577 666,83	288 833,42	577 666,83	288 833,42	1 155 333,66	577 666,83	577 666,83
			359 222,79	179 611,40	359 222,79	179 611,40	718 445,58	359 222,79	359 222,79
1000	Да		822 022,10	411 011,05	1 197 905,44	598 952,72	2 164 084,88	1 082 042,44	2 392 832,28
			530 763,82	265 381,91	906 646,72	453 323,36	1 581 567,44	790 783,72	1 810 314,84
	Нет		770 222,44	385 111,22	770 222,44	385 111,22	1 540 444,88	770 222,44	1 540 444,88
			478 963,72	239 481,86	478 963,72	239 481,86	957 927,44	478 963,72	478 963,72
1250	Да		1 014 578,15	507 289,08	962 778,05	481 389,03	2 549 196,10	1 274 598,05	2 777 943,50
			652 899,57	326 449,78	1 026 387,64	513 193,82	1 821 049,30	910 524,65	2 049 796,70
	Нет		962 778,05	481 389,03	962 778,05	481 389,03	1 925 556,10	962 778,05	1 925 556,10
			598 704,65	299 352,33	598 704,65	299 352,33	1 197 409,30	598 704,65	598 704,65

Зам. начальника участка ООО "Северэнерго"



Дулич С.В.

В соответствии с Постановлением
Правительства РФ №24 от 21.01.2004 г.

П.11.П.

4. Качество обслуживания потребителей электроэнергии присоединенных к электрическим сетям ООО "Свердленерго"

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.

[illegible]

[illegible]

Зам. начальника участка ООО "Северэнерго"



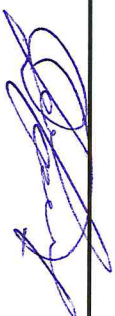
Дулич С.В.

К приложению № 7 Единых стандартов качества услуг предоставляемых ООО "Северэнерго".
Информации о деятельности офиса ООО "Северэнерго" по обслуживанию потребителей за 2016 год.

В соответствии с Постановлением Правительства
РФ №24 от 21.01.2004 г. п.11 л.
4.2.

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 обслуживани е потребителя, мин.	Среднее время ожидания потребителя в очереди, мин.	Количество сторонних организаций на территории офиса обслуживания (при наличии указать названия организаций)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	ООО "Северэнерго"	Комбиниров анного типа	г.Курск пр-кт Анатолия Дериглазова жд. № 19 оф. № 3	76-03-62, severenergo46. mail.ru	с 8.00 до 17.00	Технологическое присоединение к электрическим сетям ООО "Северэнерго", переоформление документов на технологическую присоединению к электрическим сетям ООО "Северэнерго". Оказание услуг по передаче электроэнергии по договору с ПАО "МРСК Центра" - "Курскэнерго"	5	15	нет	нет
2										

Зам. Начальника участка ООО "Северэнерго"



Дулин С.В.

В соответствии с Постановлением
Правительства РФ №24 от 21.01.2004 г.

п.11.д.

К приложению № 7 единых стандартов качества услуг предоставляемых ООО "Северэнерго".

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей ООО "Северэнерго" 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	76-03-62
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.	

Зам. начальника участка ООО "Северэнерго"

Дулич С.В.