

**Информация о качестве обслуживания потребителей
услуг ООО «НЭСК» за 2019 год.**

1. Общая информация.

1.1 Информация о количестве потребителей услуг сетевой организации ООО "НЭСК" за 2019 г.

№ п/п	Потребитель	Расчетный уровень напряжения	Категория надежности электроснабжения	ед.изм.	2018 г.	2019 г.	динамика %
1	Юридические лица	ВН	I	шт.	-	-	-
			II	шт.	0	14	140%
			III	шт.	14	3	-79%
2		СН1	I	шт.	-	-	-
			II	шт.	-	-	-
			III	шт.	-	-	-
3		СН2	I	шт.	-	-	-
			II	шт.	11	26	136%
			III	шт.	11	9	-18%
4	НН	I	шт.			-	
		II	шт.	25	21	-16%	
		III	шт.	30	36	20%	
5	Физические лица	ВН	I	шт.	-	-	-
			II	шт.	-	-	-
			III	шт.	-	-	-
6		СН1	I	шт.	-	-	-
			II	шт.	-	-	-
			III	шт.	-	-	-
7		СН2	I	шт.	-	-	-
			II	шт.	-	-	-
			III	шт.	-	-	-
8		НН	I	шт.	-	-	-

			II	шт.	-	-	-
			III	шт.	3	3	0%

1.2 Информация о количестве точек поставки сетевой организации ООО "НЭСК" за 2019 г.

№ п/п	потребитель	Расчетный уровень напряжения	Категория надежности электроснабжения	ед.изм.	2018 г.	2019 г.	динамика %
1	Физические лица	ВН	I	шт.	-	-	-
			II	шт.	-	-	-
			III	шт.	-	-	-
2		СН1	I	шт.	-	-	-
			II	шт.	-	-	-
			III	шт.	-	-	-
3		СН2	I	шт.	-	-	-
			II	шт.	-	-	-
			III	шт.	-	-	-
4	НН	I	шт.	-	-	-	
		II	шт.	-	-	-	
		III	шт.	3	3	0%	
5	Юридические лица	ВН	I	шт.	-	-	-
			II	шт.	-	14	140%
			III	шт.	30	3	-90%
6		СН1	I	шт.	-	-	-
			II	шт.	-	-	-
			III	шт.	-	-	-
7		СН2	I	шт.	-	-	-
			II	шт.	33	26	-21%
			III	шт.	11	9	-18%
8	НН	I	шт.	-	-	-	
		II	шт.	3	21	600%	
		III	шт.	30	36	20%	
9	вводные устройства (ВРУ, ГРЩ) в	ВН	I	шт.	-	-	-
			II	шт.	-	-	-

	многоквартирных домах		III	шт.	-	-	-
10		СН1	I	шт.	-	-	-
			II	шт.	-	-	-
			III	шт.	-	-	-
11		СН2	I	шт.	-	-	-
			II	шт.	11	12	9%
			III	шт.	-	3	30%
12		НН	I	шт.	-	-	-
			II	шт.	99	72	-27%
	III		шт.	-	12	120%	
13	ВН	I	шт.	-	-	-	
		II	шт.	-	-	-	
		III	шт.	-	-	-	
14	СН1	I	шт.	-	-	-	
		II	шт.	-	-	-	
		III	шт.	-	-	-	
15	СН2	I	шт.	-	-	-	
		II	шт.	-	-	-	
		III	шт.	-	-	-	
16	НН	I	шт.	-	-	-	
		II	шт.	-	-	-	
		III	шт.	-	-	-	
17	ВН	I	шт.	-	-	-	
		II	шт.	-	14	140%	
		III	шт.	14	3	-79%	
18	СН1	I	шт.	-	-	-	
		II	шт.	-	-	-	
		III	шт.	-	-	-	
19	СН2	I	шт.	-	-	-	
		II	шт.	42	38	-10%	
		III	шт.	11	12	9%	
20	НН	I	шт.	-	-	-	
		II	шт.	26	101	288%	
		III	шт.	8	48	500%	
13-16	Бесхозные объекты электросетевого хозяйства	ВН	I	шт.	-	-	-
			II	шт.	-	-	-
			III	шт.	-	-	-
		СН1	I	шт.	-	-	-
			II	шт.	-	-	-
			III	шт.	-	-	-
		СН2	I	шт.	-	-	-
			II	шт.	-	-	-
			III	шт.	-	-	-
НН	I	шт.	-	-	-		
	II	шт.	-	-	-		
	III	шт.	-	-	-		

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства ООО «НЭСК» за 2019г.

№ п/п	Наименование объекта эл.сетевого хоз-ва	ед.изм.	2018 г.	2019 г.	динамика %
1	КЛ 0,4 кВ	км.	7,88	9,462	20,1%
2	ВЛ 0,4 кВ	км.	0,25	0,25	0,0%
3	КЛ 6-10 кВ	км.	14,85	15,923	7,2%
4	ВЛ 6-10 кВ	км.	0,13	0,13	0,0%
5	ТП 6-10 кВ	шт.	16	19	18,8%
6	РП 6-10 кВ	шт.	1	1	0,0%
7	ПС 110кВ	шт.	2	2	0,0%

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства ООО «НЭСК» за 2019г.

№ п/п	Наименование объекта эл.сетевого хоз-ва	ед.изм.	2018 г.	2019 г.	динамика %
1	КЛ 0,4 кВ	%	68	68	0%
2	ВЛ 0,4 кВ	%	2	4	100%
3	КЛ 6-10 кВ	%	81	79	-2%
4	ВЛ 6-10 кВ	%	-	4	-
5	ТП 6-10 кВ	%	54,25	49,4	-9%
6	РП 6-10 кВ	%	64	68	6%
7	ПС 110/6-10 кВ	%	100	100	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.

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		2018г.	2019г.	Динамика изменения показателя
1	2	4	4	5

1	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии	0,0802	0	-100,00%
	Psaidi			
1.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	-
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	-
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,0665	0,0000	-100,00%
1.4	НН (до 1 кВ)	0,0137	0,0000	-100,00%
2	Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии	0,04925	0,0000	-100,00%
	Psaiifi			
2.1	ВН (110 кВ и выше)	0,0000	0,0000	-
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0,0000	0,0000	-
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,0448	0,0000	-100,00%
2.4	НН (до 1 кВ)	0,0045	0,0000	-100,00%
3	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)	0,0000	1,64198	-
	Psaidi, план			
3.1	ВН (110 кВ и выше)	0,0000	0,0000	-
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0,0000	0,0000	-
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,0000	0,0000	-
3.4	НН (до 1 кВ)	0,0000	1,64198	-

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) Псаифи, план	0,0000	0,23868	-
4.1	ВН (110 кВ и выше)	0,0000	0,0000	-
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0,0000	0,0000	-
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,0000	0,0000	-
4.4	НН (до 1 кВ)	0,0000	0,23868	-
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0,0000	0,0000	0,00%
5.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0,0000	0,0000	0,00%

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 прекращения передачи электрической энергии, Psaidi				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, Psaifi				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) Psaidi, 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), Psaifi, 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	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	Специнвест проект	0,00 00	0,00 00	0,00 00	0,00 00	0,00 00	0,00 00	0,00 00	0,00 00	0,00 00	0,00 00	0,00 00	1,64 20	0,00 00	0,00 00	0,00 00	0,23 87	0,00000	
n	Всего по сетевой организации	0,00 00	0	0,00 00	0,00 00	0,00 00	0,00 00	0,00 00	0,00 00	0,00 00	0,00 00	0,00 00	1,64 20	0,00 00	0,00 00	0,00 00	0,23 87	0,00000	

		Сормовский район, ул. Зайцева, у д.31							<u>1312,155</u> (в соотв. С табл. 2.4.1. РД 34.20.185-94)
2	ПС 110 кВ "ЗГТ"	Нижегородская область, г. Заволжье, ул. Железнодорожная, д.1	2штг	25000	37 500,00	37 500,00	37 500,00	<u>-14 500,00</u>	25000x0,92 – 44 973,54x0,55 = <u>-14500</u> (в соотв. С табл. 2.4.1. РД 34.20.185-94)

3.2 Мероприятия, выполненные ООО «НЭСК» в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в 2019 г.

Для совершенствования деятельности по технологическому присоединению были выполнены следующие мероприятия:

1. Функционирует центр обслуживания потребителей в г. Нижний Новгород по адресу: г. Н. Новгород, Приокский район, пр. Гагарина, д. 176А, оф. 503.

2. Для Заявителей, указанные в пунктах 12(1), 13 и 14 «Правил 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», утвержденных Постановлением Правительства РФ №861 от 27.12.2004 г., в случае осуществления технологического присоединения энергопринимающих устройств к электрическим сетям классом напряжения до 20 кВ включительно организована возможность подачи заявки и прилагаемых документов посредством личного кабинета на официальном сайте ООО «НЭСК» в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", с использованием идентификатора и пароля.

3.3. 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														
		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		
		2018г .	2019г .	Динамика изменения показателя , %	2018г .	2019г .	Динамика изменения показателя , %	2018г .	2019г .	Динамика изменения показателя , %	2018г .	2019г .	Динамика изменения показателя , %	2018г .	2019г .	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	4	1	-75%	5	2	-60%	2	1	-50%	3	0	-100%	0	0	0%
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	3	1	-67%	4	1	-75%	1	1	0%	0	0	0%	0	0	0%

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%	0	0	0%
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	10	11	10%	15	15	7%	1	1	0%	0	0	0%	0	0	0%
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	3	1	-67%	4	0	-100%	1	1	0%	0	0	0%	0	0	0%
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к	2	1	-50%	3	2	-67%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%

	электрическим сетям, штуки															
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%
7.1	по вине сетевой организации	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7.2	по вине заявителя	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	6	264	4300%	103	342	232%	242	0	-100%	0	0	0%	0	0	0%

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:	38	35	-8%	8	29	263%	26	28	8%	1	14	1300%	0	0	-
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	0	1	-	0	0	0%	0	1	-	0	0	-	0	0	-
1.2	осуществление технологического присоединения	15	3	-80%	0	0	0%	0	1	-	0	0	-	0	0	-
1.3	коммерческий учет электрической энергии	4	4	0%	7	19	171%	9	6	-33%	0	3	-	0	0	-
1.4	качество обслуживания	0	0	-	0	0	-	0	0	0%	0	0	-	0	0	-
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	0	0	-	0	2	-	0	1	-	0	0	--	0	0	-
1.6	прочее (указать)	19	27	42%	1	8	700%	16	19	19%	1	11	1000%	0	0	-
2	Жалобы	0	0	-	0	1	-	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	-
2.2	качество услуг по передаче электрической энергии	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-

2.3	качество электрической энергии	0	0	-	0	1	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2.4	осуществление технологического присоединения	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2.5	коммерческий учет электрической энергии	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2.6	качество обслуживания	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2.7	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2.8	прочее (указать)	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
3	Заявка на оказание услуг	26	32	23%	7	28	300%	10	24	140%	0	10	-	0	0	-
3.1	по технологическому присоединению	14	3	-79%	0	0	-	0	1	-	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	-
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
3.4	прочее (указать)	12	29	142%	7	28	300%	10	23	130%	0	10	-	0	0	-

1	ЦОК г.Н.Новгород	центр обслуживани я	г.Н.Новгород, пр-т Гагарина, 176 а, офис 503- 1	8-800-500- 79-57 nnesk@list.r u	Пн-Пт: 07:30- 16:30, Сб-Вс – выходно й без перерыва на обед	1. Прием и регистрация обращения потребителя, регистрация контактной информации потребителя, проверка корректности оформления заявок на оказание услуг, комплектности документов и полноты сведений в заявке в соответствии с требованиями нормативных правовых актов 2.Предоставлени е справочной информации о деятельности сетевой организации по вопросам оказания услуг сетевой организации, в том числе предоставление типовых форм документов 3. Предоставление консультаций по вопросам оказания услуг сетевой организации. 4.Предоставлени	35	5	0	0
---	---------------------	---------------------------	--	--	--	---	----	---	---	---

					<p>е информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг, рассмотрения обращения, содержащего жалобу</p> <p>5.Выдача документов потребителям.</p> <p>6.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.</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	8-800-500-79-57
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	23
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	23
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.	0,5
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	7

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.

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

Дополнительные услуги ООО «НЭСК» не оказывает.

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения.

Основным мероприятием направленным на работу с уязвимыми группами населения, является возможность подачи в электронной форме заявки на тех. присоединение, а так же возможность обращения потребителей по вопросам качества оказания услуг в электронной форме непосредственно через официальный сайт ООО «НЭСК».

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.

Письменный опрос потребителей не проводится, для оценки качества обслуживания потребителей используется информация, полученная из электронных анкет потребителя с официального сайта ООО «НЭСК».

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

Для повышения качества обслуживания потребителей в ООО «НЭСК» работает горячая линия, функционируют ЦОК в г.Н.Новгород, на официальном сайте работает интернет-приемная.

N	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 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	14	15.01.2019	15:15	1							1													1	1			1			
2	15	15.01.2019	15:15	1							1														1	1			1		
3	30	24.01.2019	15:15	1										1											1	1			1		
4	33	28.01.2019	15:15				1							1											1	1			1		
5	58	07.02.2019	15:15	1						1												1				1	1			1	
6	66	13.02.2019	15:15		1						1														1	1			1		
7	68	14.02.2019	15:15	1										1											1	1			1		
8	71	15.02.2019	15:15			1								1											1	1			1		
9	72	18.02.2019	15:15		1									1											1	1			1		
10	89	25.02.2019	15:15			1								1											1	1			1		
11	93	26.02.2019	15:15		1						1														1	1			1		
12	96	28.02.2019	15:15		1								1												1	1			1		
13	124	19.03.2019	15:15			1								1											1	1			1		
14	137	27.03.2019	15:15	1										1											1	1			1		
15	139/1	28.03.2019	15:15			1								1											1	1			1		
16	144	02.04.2019	15:15			1								1											1	1			1		
17	154	07.04.2019	15:15	1										1											1	1			1		
18	155	07.04.2019	15:15	1										1											1	1			1		
19	161	11.04.2019	15:15			1								1											1	1			1		
20	164	12.04.2019	15:15	1										1											1	1			1		
21	165	15.04.2019	15:15				1							1											1	1			1		

