

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг ООО «ТранзитЭнергоМонтаж» за 2022 год

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					
2021 год		2022год		Динамика изменения показателя, %	
Юридические лица	Физические лица	Юридические лица	Физические лица	Юридические лица	Физические лица
716	0	780	0	9%	-

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, бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства, приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме.

№ п/п	Наименование показателя	2021год		2022год		Динамика изменения показателя, %	
		Юр. лица	Физ. лица	Юр. лица	Физ. лица	Юр. лица	Физ. лица
1.	Количество точек поставки - всего	816	-	889	-	9%	-
2.	Количество точек поставки, оборудованных приборами учета	816	-	889	-	9%	-
3.	вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирные дома	231	-	504	-	118%	-
4.	бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства	-	-	-	-	-	-
5.	приборы учета с возможностью дистанционного сбора	485	-	809	-	67%	-

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.

Кабельные линии 0,4-220кВ			
Уровень напряжения	Протяженность, км		Динамика изменения показателя, %
	2021год	2022год	
КЛ-0,4 кВ	116,94	116,94	0%
КЛ-6(10) кВ	68,72	76,76	12%
КЛ-35 кВ			-
КЛ-110 кВ			-
КЛ-220 кВ			-
Итого КЛ 0,4-220 кВ	185,66	193,71	4%
Воздушные линии 0,4-500кВ			
Уровень напряжения	Протяженность по трассе, км		Динамика изменения показателя, %
	2021год	2022год	
ВЛ-0,4 кВ			-
ВЛ-6(10) кВ	0,06	0,06	0%
ВЛ-35 кВ			-
ВЛ-110 кВ			-
ВЛ-220 кВ			-
ВЛ-500 кВ			-
Итого ВЛ 0,4-500 кВ	0,06	0,06	0%
Трансформаторные подстанции и распределительные пункты 0,4-6/10кВ			
Наименование ТП	Количество ТП, шт.		Динамика изменения показателя, %
	2021год	2022год	
СТП			-
МТП			-
КТП, КТПН	6	6	0%
ЗТП			-
БКТП	63	67	6%
РП, РТП	3	3	0%
Итого	72	76	6%

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.

Наименование	2021год	2022год	Динамика изменения показателя, %
РТП 107	37%	59%	60%
ТП 2120	32%	46%	43%
ТП 2120 КЛ	50%	62%	24%
ТП2290	24%	28%	15%
ТП-2654	43%	46%	7%
ТП-2656	45%	50%	11%
ТП-5160	23%	27%	18%
БКТП-2376	0%	2%	-
БКТП-4761	0%	2%	-
БКТП-4762	0%	2%	-
БКТП-4779	0%	1%	-
БКТП-5167	0%	1%	-
БКТП-755	0%	2%	-
КЛ-10 Куюки	0%	6%	-
ТП-546	0%	1%	-
Итого	38%	22%	-41%

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	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Псаиди), час, всего	0,0084	0,0105	25%
1.1.	в том числе по ВН (110 кВ и выше)			-
1.2.	в том числе по СН1 (35 - 60 кВ)			-
1.3.	в том числе по СН2 (1 - 20 кВ)			-
1.4.	в том числе по НН (до 1 кВ)			-
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Псаифи), шт., всего	0,0074	0,0039	-46%
2.1.	в том числе по ВН (110 кВ и выше)			-
2.2.	в том числе по СН1 (35 - 60 кВ)			-
2.3.	в том числе по СН2 (1 - 20 кВ)			-

2.4.	в том числе по НН (до 1 кВ)			-
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) (Psaidi план), час, всего	0,9	0,9	0
3.1.	в том числе ВН (110 кВ и выше)			-
3.2.	в том числе СН1 (35 - 60 кВ)			-
3.3.	в том числе СН2 (1 - 20 кВ)			-
3.4.	в том числе НН (до 1 кВ)			-
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) (Psaifi план), шт., всего	0,004	0,004	0
4.1.	в том числе ВН (110 кВ и выше)			-
4.2.	в том числе СН1 (35 - 60 кВ)			-
4.3.	в том числе СН2 (1 - 20 кВ)			-
4.4.	в том числе НН (до 1 кВ)	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.

N	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, Π_{SAIDI}				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, Π_{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), $\Pi_{SAIDI, план}$				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), $\Pi_{SAIFI, план}$				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	БКТП 4779	-	-	0,0004	-	-	-	0,0013	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,004	Восстановлена КЛ-10кВ
2	БКТП6649			0,0044				0,0013										0,004	Восстановлена КЛ-10кВ
3	БКТП3773			0,0057				0,0013										0,004	Восстановлена КЛ-10кВ
n	Всего по сетевой организации	-	-	0,0105	-	-	-	0,0039	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,004	Восстановлена КЛ-10кВ

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

- проведение работ по контролю за эксплуатационным и техническим состоянием приборов учета, установка более совершенных средств измерений;
- обеспечение снятия показаний с помощью АИИС КУЭ;
- проведение мероприятий в соответствии с ФЗ №522 от 27.12.2018 г.
- организация работы по анализу очагов потерь и рейдов по выявлению неучтенного электропотребления;
- оптимизация режимов работы электрических сетей;
- сертификация электрической энергии.

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 неостребованной 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.

Инвестиционная программа отсутствует.

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

Реализована возможность дистанционного обслуживания потребителей в «Личном кабинете потребителя» на сайте организации, обработаны поступившие заявки, оказаны услуги по тех. присоединению потребителей.

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.

	организаций 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	до 15	до 15	-	до 20	до 20	-	до 20	до 20	-	до 30	до 30	-	-	-		
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	2	-	4	4	0%	3	5	67%	4	1	-75%	-	-	-	23
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	0	-	2	1	-50%	0	4	-	2	1	-50%	-	-	-	10
7	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирурующих организаций и (или)	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	-	-	-	0

	решениями суда, штуки, в том числе:																	
7.1.	по вине сетевой организации	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	-	-	-	-	0
7.2.	по вине заявителя	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	-	-	-	-	0
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	0	0	-	180	366	103%	240	231	-4%	240	250	4%	-	-	-	-	1507

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации
Определяется в соответствии с постановлением правительства размещенным в разделе
ПОТРЕБИТЕЛЯМ далее 2022 год

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.

№		Формы обслуживания														
		Очная форма			Заочная форма с использованием телефонной связи			Электронная форма с использованием сети Интернет			Письменная форма с использованием почтовой связи			Прочее		
	Категории обращений потребителей	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	Динамика изменения показателя, %
1	2	4	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	Всего обращений потребителей, в том числе:	83	23	-72%	0	0	-	0	11	-	0	0	-	0	0	-
1.1	Оказание услуг по передаче электрической энергии	0		-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
1.2	Осуществление технологического присоединения	58	22	-62%	0	0	-	0	11	-	0	0	-	0	0	-
1.3	Коммерческий учет электроэнергии	0	1	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
1.4	Качество обслуживания	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	-
1.6	Вынос ВЛ и охранные зоны	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
1.7	Бездоговорное (безучетное) потребление электроэнергии	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
1.8	Злоупотребление должностными обязанностями	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
1.9	Прочее	25	0	-100%	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2	Жалобы	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	-
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	0	-	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 электроэнергии	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 электросетевых объектов	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2.8	Вынос ВЛ и охранные зоны	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2.9	Бездоговорное (безучетное) потребление электроэнергии	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2.10	Злоупотребление должностными обязанностями	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2.11	Прочее	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
3	Заявка на оказание услуг	14	35	150%	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
3.1	по технологическому присоединению	9	22	144%	0	0	-	2	1	-50%	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	Расчет стоимости перераспределения мощности	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
3.5	Переоформление документов (заявки)	5	13	160%	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-

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 на обслуживание 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 офис		420033, Татарстан респ, Казань г, Лазарева ул, дом 11, этаж 1, помещение 1002	246-70-72 ssotem@yandex.ru	8:00-17:00 Обед 12:00-13:00	Передача ЭЭ Тех.присоединение к сетям Эл.	83	25	3	-

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	239-13-03
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	76
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	76
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.	3
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	10

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.

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.

4.8. Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей. На сайте организации размещен вход в Личный кабинет потребителя. Данный автоматизированный сервис позволяет принимать заявки от потребителей в режиме он-лайн, оформлять документы для технологического присоединения. Организация развивает данный сервис в целях совершенствования качества оказываемых услуг.

4.9. Информация по обращениям потребителей. ООО «ТранзитЭнергоМонтаж» не детализирует обращения потребителей, поданных посредством телефонной связи. Общая информация по обращениям указана в п. 4.1