

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
ООО «РосЭнергоСеть» за 2020 год**

Раздел 1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Информация о количестве потребителей услуг ООО «РосЭнергоСеть» с разбивкой по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и типу потребителей

Уровень напряжения	Категория надежности	2019 год		2020 год		динамика	
		Юридические лица шт.	Физические лица шт.	Юридические лица шт.	Физические лица шт.	Юридические лица шт.	Физические лица шт.
Всего	1кат	0	0	0	0	0	0
	2кат	7	1	8	3	1	2
	3кат	4	6	7	13	3	7
ВН	1кат	0	0	0	0	0	0
	2кат	0	0	0	0	0	0
	3кат	0	0	0	0	0	0
СН1	1кат	0	0	0	0	0	0
	2кат	0	0	0	0	0	0
	3кат	0	0	0	0	0	0
СН2	1кат	0	0	0	0	0	0
	2кат	1	0	1	0	0	0
	3кат	0	0	0	0	0	0
НН	1кат	0	0	0	0	0	0
	2кат	6	1	7	3	1	2
	3кат	4	6	7	13	3	7

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
ООО «РосЭнергоСеть» за 2020 год**

Раздел 1. Общая информация о сетевой организации

1.2. Количество точек поставки и точек поставки, оборудованных приборами учета электроэнергии

№ п/п	Наименование	2019 год	2020 год	динамика
1	2	3	4	5=4-3
1.	Количество точек поставки всего	87	130	43
<i>1.1.</i>	<i>Физические лица</i>	8	19	11
<i>1.2.</i>	<i>Юридические лица</i>	79	111	32
2.	Количество точек поставки, оборудованных приборами учета	87	130	43
<i>2.1.</i>	<i>Физические лица</i>	8	19	11
<i>2.2.</i>	<i>Юридические лица</i>	79	111	32
3.	Вводные устройства в многоквартирные дома	23	27	4
4.	Бесхозные объекты электросетевого хозяйства	0	0	0
5.	Приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных	0	0	0

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
ООО «РосЭнергоСеть» за 2020 год**

Раздел 1. Общая информация о сетевой организации

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации

№ п/п	Наименование	2019 год	2020 год	динамика
1	2	3	4	5=4-3
1.	Длина воздушных линий, км	10,0	10,0	0,0
1.1.	ВН	0,0	0,0	0,0
1.2.	СН1	0,0	0,0	0,0
1.3.	СН2	8,3	8,3	0,0
1.4.	НН	1,7	1,7	0,0
2.	Длина кабельных линий, км	56,6	56,6	0,0
2.1.	ВН	0,0	0,0	0,0
2.2.	СН1	0,0	0,0	0,0
2.3.	СН2	41,9	41,9	0,0
2.4.	НН	14,7	14,7	0,0
3.	Количество подстанций, в т.ч.	8,0	8,0	0,0
3.1.	110 кВ	0,0	0,0	0,0
3.2.	35 кВ	0,0	0,0	0,0
3.3.	6 (10) кВ	8,0	8,0	0,0

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
ООО «РосЭнергоСеть» за 2020 год**

Раздел 1. Общая информация о сетевой организации

**1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой
организации**

№ п/п	Наименование	2019 год	2020 год
1	2	3	4
1.	Износ, % *	14,07%	18,07%
1.1.	Воздушные линии	8,00%	12,00%
1.1.1.	ВН	-	-
1.1.2.	СН1	-	-
1.1.3.	СН2	8,00%	12,00%
1.1.4.	НН	8,00%	12,00%
1.2.	Кабельные линии	18,67%	22,67%
1.2.1.	ВН	-	-
1.2.2.	СН1	-	-
1.2.3.	СН2	16,00%	20,00%
1.2.4.	НН	21,33%	25,33%
1.3.	Подстанции	17,00%	21,00%
1.3.1.	220 кВ	-	-
1.3.2.	110 кВ	-	-
1.3.3.	35 кВ	-	-
1.3.4.	6 (10) кВ	17,00%	21,00%

* Износ рассчитан за арендованное имущество. Имущество передано в собственность только с 2021 года.

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
 ООО «РосЭнергоСеть» за 2020 год

Раздел 2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в целом по сетевой организации.

№ п/п	Показатель	2019 год	2020 год	динамика
1	2	3	4	5=4-3
1.	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии	0,0	0,0	0,0
1.1.	<i>ВН</i>	0,0	0,0	0,0
1.2.	<i>СН1</i>	0,0	0,0	0,0
1.3.	<i>СН2</i>	0,0	0,0	0,0
1.4.	<i>НН</i>	0,0	0,0	0,0
2.	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии	0,0	0,0	0,0
2.1.	<i>ВН</i>	0,0	0,0	0,0
2.2.	<i>СН1</i>	0,0	0,0	0,0
2.3.	<i>СН2</i>	0,0	0,0	0,0
2.4.	<i>НН</i>	0,0	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)	0,0	0,0	0,0
3.1.	<i>ВН</i>	0,0	0,0	0,0
3.2.	<i>СН1</i>	0,0	0,0	0,0
3.3.	<i>СН2</i>	0,0	0,0	0,0
3.4.	<i>НН</i>	0,0	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)	0,0	0,0	0,0
4.1.	<i>ВН</i>	0,0	0,0	0,0
4.2.	<i>СН1</i>	0,0	0,0	0,0
4.3.	<i>СН2</i>	0,0	0,0	0,0
4.4.	<i>НН</i>	0,0	0,0	0,0
5.	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0,0	0,0	0,0
5.1.	<i>В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки</i>	0,0	0,0	0,0

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
ООО «РосЭнергоСеть» за 2020 год**

Раздел 2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

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

В целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии, ООО "РосЭнергоСеть" проводило: диагностические работы и лабораторные замеры по действующему оборудованию, проводило обучение персонала по о программе в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности, проводило плановые работы по замене действующего оборудования, срок эксплуатации которого истек в отчетном периоде.

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
ООО «РосЭнергоСеть» за 2020 год**

Раздел 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

№ п/п	Наименование	2020 год
1	2	3
1.	Невостробованная мощность, МВт	0
1.1.	ВН	-
1.2.	СН1	-
1.3.	СН2	-
1.4.	НН	-
2.	Прогноз увеличения невостробованной мощности на основании инвестиционной программы, МВт	0
2.1.	ВН	-
2.2.	СН1	-
2.3.	СН2	-
2.4.	НН	-

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
ООО «РосЭнергоСеть» за 2020 год**

Раздел 3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

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

1. Выделен единый бесплатный абонентский номер телефона для обращений потребителей услуг по технологическому присоединению.
2. На официальном сайте организации размещены все необходимые типовые документы для подачи заявки на технологическое присоединение и заключение договора об осуществлении технологического присоединения.
3. На официальном сайте организации реализована возможность подачи заявки через личный кабинет и отслеживания этапов обработки.

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
ООО «РосЭнергоСеть» за 2020 год

Раздел 3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

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

№ п/п	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				
		2019 год	2020 год	Изменение, %	2019 год	2020 год	Изменение, %	2019 год	2020 год	Изменение, %	2019 год	2020 год	Изменение, %	2019 год	2020 год	Изменение, %		
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						1						2					3
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки						1						2					3
3	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирурующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:																	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						3						3					3
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки						1						2					3
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки						1						1					2
7	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирурующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:																	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						15						48					

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
ООО «РосЭнергоСеть» за 2020 год

Раздел 4. Качество обслуживания

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей

№ п/п	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
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	ООО «РосЭнергоСеть»	-	192241, г. Санкт-Петербург, проспект Славы, д. 51, лит. А, пом. 67Н, оф. 8	(812)455-40-47 rosenergocet@yandex.ru	пн. - пт. 09.00 - 18.00 перерыв с 13.00 - 14.00	Прием заявок на оказание услуг по передаче электрической энергии, эксплуатационного обслуживания, технологического присоединения	3	20	0	нет

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
ООО «РосЭнергоСеть» за 2020 год**

Раздел 4. Качество обслуживания

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи

№ п/п	Наименование	Единица измерения	2020 год
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:	номер телефона	(812)455-40-47
	Номер телефона по вопросам энергоснабжения:		
	Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:		
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	65
2.1.	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	65
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.	1
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	5

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
ООО «РосЭнергоСеть» за 2020 год**

Раздел 4. Качество обслуживания

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.

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
ООО «РосЭнергоСеть» за 2020 год**

Раздел 4. Качество обслуживания

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", 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"

Мероприятия не проводились.

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
ООО «РосЭнергоСеть» за 2020 год**

Раздел 4. Качество обслуживания

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

В связи с распространением на территории РФ коронавирусной инфекции в 2020 году осуществление личного приема потребителей было ограничено, взаимодействие осуществлялось преимущественно по телекоммуникационным каналам связи. В связи с удаленным режимом работы сотрудников и заболеванием сотрудников коронавирусной инфекцией сроки ответов по некоторым вопросам были увеличены.

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
ООО «РосЭнергоСеть» за 2020 год**

Раздел 4. Качество обслуживания

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

В целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии, ООО "РосЭнергоСеть" проводило: диагностические работы и лабораторные замеры по действующему оборудованию, проводило обучение персонала по о программе в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности, проводило плановые работы по замене действующего оборудования, срок эксплуатации которого истек в отчетном периоде.

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
ООО «РосЭнергосеть» за 2020 год

Раздел 4. Качество обслуживания

4.9. Информация по обращениям потребителей

№ п/п	Дата обращения	Форма обращения					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
1	2	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	Январь	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
2	Февраль	0	1	3	0	0	1	0	1	0	2	0
3	Март	1	3	1	0	0	0	1	1	0	3	0
4	Апрель	0	5	0	0	0	2	0	2	0	1	0
5	Май	0	6	2	0	0	3	0	1	0	4	0
6	Июнь	1	5	4	0	0	2	1	3	0	4	0
7	Июль	0	7	3	0	0	3	0	4	0	3	0
8	Август	0	8	3	0	0	4	0	5	0	2	0
9	Сентябрь	0	7	6	0	0	1	0	8	0	5	0
10	Октябрь	0	6	1	0	0	3	0	2	0	2	0
11	Ноябрь	1	9	2	0	0	3	1	4	0	4	0
12	Декабрь	0	7	2	0	0	2	0	3	0	4	0
Итого за 2020 г.		3	65	27	0	0	25	3	34	0	34	0