

## Информация о качестве обслуживания потребителей услуг ЗАО «Спецэнерго» за 2018 г.

### 1. Общая информация о сетевой организации

#### 1.1. Характеристика потребителей услуг

№ п/п	количество потребителей всего	в том числе								
		по уровню напряжения			по категории надежности			по типу потребителей		
		ВН	СН2	НН	I	II	III	Юр.лица	ИП	Физ.лица
1	90	11	79	-	-	11	79	78	12	-

#### 1.2. Оснащенность потребителей приборами учета

№ п/п	Год	Кол-во точек поставки всего оборудованных приборами учета	в том числе					
			по типу потребителей			ВРУ в многоквартир. домах	бесхозные объекты	приборы учета с дистанционным сбором данных
			Юр.лица	ИП	Физ.лица			
1	2018	146	129	17	-	-	-	145

#### 1.3. Технические характеристики объектов электросетевого хозяйства сетевой организации

№ п/п	Год	Длина ВЛ, км		Длина КЛ, км		Кол-во подстанций	
		110 кВ	10 кВ	110 кВ	10 кВ	110 кВ	10 кВ
		1	2018	12	1,8	-	25,823

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

№ п/п	Год	Общий уровень износа оборудования	в том числе							
			по уровню напряжения			по типу оборудования				
			ВН	СН2	НН	ВЛ	КЛ	оборудование ПС-110 кВ	оборудование ПС-10 кВ	оборудование ПС-0,4 кВ
1	2018		63	44	-	81	47	63	44	-

### 2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

#### 2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии по сетевой организации в отчетном периоде

№	Показатель	Значение показателя, годы		
		2018	2019	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1.	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( $P_{SAIDI}$ )			
1.1.	ВН (110кВ и выше)	0	0	0
1.2.	СН1(35-60кВ)	-	-	-
1.3.	СН2(1-20кВ)	0	0	0

1.4.	НН (до 1кВ)	-	-	-
2.	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (P <sub>SAIFI</sub> )			
2.1.	ВН (110кВ и выше)	0	0	0
2.2.	СН1(35-60кВ)	-	-	-
2.3.	СН2(1-20кВ)	0	0	0
2.4.	НН (до 1кВ)	-	-	-
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) (P <sub>SAIDI план</sub> )			
3.1.	ВН (110кВ и выше)	0	0	0
3.2.	СН1(35-60кВ)	-	-	-
3.3.	СН2(1-20кВ)	0	0	0
3.4.	НН (до 1кВ)	-	-	-
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) (P <sub>SAIFI план</sub> )			
4.1.	ВН (110кВ и выше)	0	0	0
4.2.	СН1(35-60кВ)	-	-	-
4.3.	СН2(1-20кВ)	0	0	0
4.4.	НН (до 1кВ)	-	-	-
5.	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, шт	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, шт.	0	0	-

## 2.2. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в 2018г.

ЗАО «Спецэнерго» не имеет обособленных подразделений, в том числе производственных отделений или предприятий электрических сетей, показатели качества услуг по передаче электроэнергии сетевой организации принимать по разделу 2.1.

## 3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии невостребованной мощности для осуществления технологического присоединения к электрическим сетям ЗАО «Спецэнерго»

№ п/п	Год	Максимальная мощность центров питания, кВт	Максимальная мощность ранее присоединенных энергопринимающих устройств Потребителей, кВт	Максимальная мощность планируемых технологических присоединений энергопринимающих устройств Заявителей, кВт	Максимальная мощность невостребованная для осуществления технологического присоединения, кВт
1	2018	43000	32031	9800	1169



#### 4. Качество обслуживания

4.1. Количество обращений, поступивших в ЗАО «Спецэнерго» (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 2018/2019 гг.

№	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			
		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	Всего обращений потребителей, в т.ч.																
1.1.	оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.2.	осуществление технологического присоединения	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.3.	коммерческий учет электроэнергии	12	12	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.4.	качество обслуживания																
1.5.	техническое обслуживание электросетевых объектов	2	2	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.6.	прочее	0	0	0	260	260	100	4	4	100	0	0	0	0	0	0	0
2.	Жалобы																
2.1.	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.1.2	качество электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.2.	осуществление технологического присоединения	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.3.	коммерческий учет электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.4.	качество обслуживания	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.5.	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.6.	прочее	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.	Заявка на оказание услуг																
3.1	по технологическому присоединению	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	12	12	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.4	прочее (на работы электролаборатории)	17	17	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

#### 4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей

№	Офис обслуживания потребителей	Тип офиса	Адрес местонахождения	Номер телефона, адрес электронной почты	Режим работы		Предоставляемые услуги	Количество потребителей, обратившихся очно в 2017г.	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)		
					Понедельник	Вторник							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11			
1	ЗАО «Спецэнерго»	пункт обслуживания	Белгородская область, Старый Оскол, промузел, станция Котел, площадка, Строительная, проезд Ш-5, строение 23	8(4725)46-92-64, 46-94-47	Понедельник 8.00 - 17.00	Вторник 8.00 - 17.00	Среда 8.00 - 17.00	Обеденный перерыв 12.00 - 12.48	п.3 г-р, т п.4 а-г, п.5 а-в Приказ Минэнерго №186 от 15.04.2014г.	5	15	15	нет

#### 4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи

№	Наименование		
1	Перечень номеров телефонов, выданных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номер телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	(4725)46-91-52 (4725)46-94-47 (4725)46-92-64
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выданным номерам телефонов	единицы	513
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.	0,2
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные телефонные номера за текущий период	мин.	0

**4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, обращений, содержащих жалобу, обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в 2018 году, в соответствии с п.4.1. Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.**

Наибольшее число обращений потребителей услуг в 2018 году зафиксировано в категории оказания услуг по передаче электрической энергии, в части расчета объема переданной электрической энергии потребителю.

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

ЗАО «Спецэнерго» является зарегистрированной организацией в Верхне - Донском управлении Ростехнадзора на право выполнения пуско-наладочных работ и профилактических испытаний электрооборудования и электроустановок напряжением до 110 кВ с правом выдачи протоколов.

**4.6. Мероприятия направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территории других государств и т.д.)**

ЗАО «Спецэнерго» специализированная организация, эксплуатирует электрические сети, которыми владеет на праве собственности и использует их для передачи электрической энергии промышленным предприятиям, расположенным на БСИ Промузла ст. Котел, энергопринимающие устройства которых технологически присоединены к электросетям ЗАО «Спецэнерго».

Потребителей технологически присоединенных к сетям ЗАО «Спецэнерго» из группы «Население» - нет.

**4.7. Темы и результаты опросов потребителей, проводимых ЗАО «Спецэнерго» для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания.**

№	Наименование темы опроса	Результат опроса	
1.	Справочная информация о деятельности сетевой организации по вопросам оказания услуг сетевой организации предоставлялась в объеме и в сроки, предусмотренные действующим законодательством?	да	28
		нет	0
2.	Укажите наиболее удобный для вас способ подачи заявок.	Очное обслуживание	26
		С использованием телефонной связи (з.о.)	0
		С использованием сети Интернет (з.о)	2
		С использованием почтовой связи (з.о)	0
3.	В течении года имелись ли случаи, когда Вы обращались с проблемой в сетевую организацию и не получили ответ?	да	0
		нет	28
4.	Удовлетворены ли Вы качеством обслуживания?	да	28
		нет	0

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

1. Обеспечение доступности информации за счет обновления информации на стендах, а также на официальном сайте ЗАО «Спецэнерго» в разделе «Услуги».
2. Обеспечение заочного обслуживания потребителей с использованием сети Интернет. С 2017 года на официальном сайте ЗАО «Спецэнерго» через Личный кабинет клиента, реализована возможность подачи заявок на осуществление технологического присоединения энергопринимающих устройств заявителей, с приложением скан-копий необходимых документов.
3. Проведение опросов потребителей с целью выявления мнения потребителей о качестве обслуживания.

Директор ЗАО «Спецэнерго»



А.Л. Винницкий



## Информация о качестве обслуживания потребителей услуг ЗАО «Спецэнерго» за 2019 г.

### 1. Общая информация о сетевой организации

#### 1.1. Характеристика потребителей услуг

№ п/п	количество потребителей всего	в том числе								
		по уровню напряжения			по категории надежности			по типу потребителей		
		ВН	СН2	НН	I	II	III	Юр.лица	ИП	Физ.лица
1	91	12	79	-	-	11	80	79	12	-

#### 1.2. Оснащенность потребителей приборами учета

№ п/п	Год	Кол-во точек поставки всего оборудованных приборами учета	в том числе					
			по типу потребителей			ВРУ в многоквартир. домах	бесхозные объекты	приборы учета с дистанционным сбором данных
			Юр.лица	ИП	Физ.лица			
1	2019	150	130	20	-	-	-	149

#### 1.3. Технические характеристики объектов электросетевого хозяйства сетевой организации

№ п/п	Год	Длина ВЛ, км		Длина КЛ, км		Кол-во подстанций	
		110 кВ	10 кВ	110 кВ	10 кВ	110 кВ	10 кВ
		1	2019	12	1,8	-	25,823

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

№ п/п	Год	Общий уровень износа оборудования	в том числе							
			по уровню напряжения			по типу оборудования				
			ВН	СН2	НН	ВЛ	КЛ	оборудование ПС-110 кВ	оборудование ПС-10 кВ	оборудование ПС-0,4 кВ
1	2019		63	44	-	81	47	63	44	-

### 2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

#### 2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии по сетевой организации в отчетном периоде

№	Показатель	Значение показателя, годы		
		2018	2019	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1.	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (P <sub>SAIDI</sub> )			
1.1.	ВН (110кВ и выше)	0	0	0
1.2.	СН1(35-60кВ)	-	-	-
1.3.	СН2(1-20кВ)	0	0	0
1.4.	НН (до 1кВ)	-	-	-
2.	Показатель средней частоты прекращений передачи			

электрической энергии ( $P_{SAIFI}$ )					
2.1.		ВН (110кВ и выше)	0	0	0
2.2.		СН1(35-60кВ)	-	-	-
2.3.		СН2(1-20кВ)	0	0	0
2.4.		НН (до 1кВ)	-	-	-
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) ( $P_{SAIDI}$ план)				
3.1.		ВН (110кВ и выше)	0	0	0
3.2.		СН1(35-60кВ)	-	-	-
3.3.		СН2(1-20кВ)	0	0	0
3.4.		НН (до 1кВ)	-	-	-
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) ( $P_{SAIFI}$ план)				
4.1.		ВН (110кВ и выше)	0	0	0
4.2.		СН1(35-60кВ)	-	-	-
4.3.		СН2(1-20кВ)	0	0	0
4.4.		НН (до 1кВ)	-	-	-
5.	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, шт		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, шт.		0	0	-

## 2.2. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в 2019г.

ЗАО «Спецэнерго» не имеет обособленных подразделений, в том числе производственных отделений или предприятий электрических сетей, показатели качества услуг по передаче электроэнергии сетевой организации принимать по разделу 2.1.

## 3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии не востребовавшейся мощности для осуществления технологического присоединения к электрическим сетям ЗАО «Спецэнерго»

№ п/п	Год	Максимальная мощность центров питания, кВт	Максимальная мощность ранее присоединенных энергопринимающих устройств Потребителей, кВт	Максимальная мощность планируемых технологических присоединений энергопринимающих устройств Заявителей, кВт	Максимальная мощность не востребовавшаяся для осуществления технологического присоединения, кВт
1	2019	43000	36781	5625	594



### 3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям ЗАО «Спецэнерго»

№	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 эл. энергии			
		2019 г.	2020 г.	Динамика изменения показателя, %	2019 г.	2020 г.	Динамика изменения показателя, %	2019 г.	2020 г.	Динамика изменения показателя, %	2019 г.	2020 г.	Динамика изменения показателя, %	2019 г.	2020 г.	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, шт.	0	0	0	0	0	0	1	2	50	0	0	0	0	0	0	
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, шт.	0	0	0	0	0	0	1	2	50	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) решением суда, шт. в том числе:	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	
3.2	по вине сторонних лиц	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
4.	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении к электрическим сетям, дней	-	-	-	15	0	0	15	15	100	0	0	0	0	0	0	
5.	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, шт.	0	0	0	1	0	0	1	2	50	0	0	0	0	0	0	
6.	Число исправленных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, шт.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
7.	Число исправленных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующих организаций и (или) решением суда, шт., в том числе	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	
7.2	по вине заявителя	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
8.	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	-	-	-	14	0	0	14	14	100	0	0	0	0	0	0	

#### 4. Качество обслуживания

4.1. Количество обращений, поступивших в ЗАО «Спецэнерго» (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 2019/2020 гг.

№	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		
		2019 г.	2020 г.	Динамика изменения показателя, %	2019 г.	2020 г.	Динамика изменения показателя, %	2019 г.	2020 г.	Динамика изменения показателя, %	2019 г.	2020 г.	Динамика изменения показателя, %	2019 г.	2020 г.	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 т.ч															
1.1.	оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.2.	осуществление технологического присоединения	1	2	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.3.	коммерческий учет электроэнергии	14	14	100	7	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.4.	качество обслуживания															
1.5.	техническое обслуживание электросетевых объектов	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.6.	прочее	0	0	0	132	132	100	4	4	100	0	0	0	0	0	0
2.	Жалобы															
2.1.	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.1.1.	качество услуг по передаче электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.1.2.	качество электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.2.	осуществление технологического присоединения	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.3.	коммерческий учет электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.4.	качество обслуживания	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.5.	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.6.	прочее	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.	Заявка на оказание услуг															
3.1.	по технологическому присоединению	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0
3.3.	организация коммерческого учета электрической энергии	14	14	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.4.	прочее (на работы электролаборатории)	13	13	100	3	3	100	4	4	100	0	0	0	0	0	0

#### 4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей

№	Офис обслуживания потребителей	Тип офиса	Адрес местонахождения	Номер телефона, адрес электронной почты	Режим работы		Предоставляемые услуги	Количество потребителей, обратившихся очно в 2019г.	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)
					6	7					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	11
1	ЗАО «Спецэнерго»	пункт обслуживания	Белгородская область, Старый Оскол, промузел, станция Котел, площадка, Строительная, проезд Ш-5, строение 23	8(4725)46-92-64, 46-94-47	Понедельник 8.00 - 17.00 Вторник 8.00 - 17.00 Среда 8.00 - 17.00	п.3 г-р, т п.4 а-г, п.5 а-в Приказ Минэнерго №186 от 15.04.2014г.	18	10	5	нет	
					Обеденный перерыв 12.00 - 12.48						

#### 4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи

№	Наименование		
1	Перечень номеров телефонов, выданных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номер телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	(4725)46-94-47 (4725)46-91-52 (4725)46-92-64
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выданным номерам телефонов	единицы	142
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.	0,2
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные телефонные номера за текущий период	мин.	0

**4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, обращений, содержащих жалобу, обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в 2019 году, в соответствии с п.4.1. Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.**

Наибольшее число обращений потребителей услуг в 2019 году зафиксировано в категории оказания услуг по передаче электрической энергии, в части расчета объема переданной электрической энергии потребителю.

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

ЗАО «Спецэнерго» является зарегистрированной организацией в Верхне - Донском управлении Ростехнадзора на право выполнения пуско-наладочных работ и профилактических испытаний электрооборудования и электроустановок напряжением до 110 кВ с правом выдачи протоколов.

**4.6. Мероприятия направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территории других государств и т.д.)**

ЗАО «Спецэнерго» специализированная организация, эксплуатирует электрические сети, которыми владеет на праве собственности и использует их для передачи электрической энергии промышленным предприятиям, расположенным на БСИ Промузла ст. Котел, энергопринимающие устройства которых технологически присоединены к электросетям ЗАО «Спецэнерго».

Потребителей технологически присоединенных к сетям ЗАО «Спецэнерго» из группы «Население» - нет.

**4.7. Темы и результаты опросов потребителей, проводимых ЗАО «Спецэнерго» для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания.**

№	Наименование темы опроса	Результат опроса	
1.	Справочная информация о деятельности сетевой организации по вопросам оказания услуг сетевой организации предоставлялась в объеме и в сроки, предусмотренные действующим законодательством?	да	17
		нет	0
2.	Укажите наиболее удобный для вас способ подачи заявок.	Очное обслуживание	13
		С использованием телефонной связи (з.о.)	0
		С использованием сети Интернет (з.о)	4
		С использованием почтовой связи (з.о)	0
3.	В течении года имелись ли случаи, когда Вы обращались с проблемой в сетевую организацию и не получили ответ?	да	0
		нет	17
4.	Удовлетворены ли Вы качеством обслуживания?	да	17
		нет	0

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

1. Обеспечение доступности информации за счет обновления информации на стендах, а также на официальном сайте ЗАО «Спецэнерго» в разделе «Услуги».
2. Обеспечение заочного обслуживания потребителей с использованием сети Интернет. С 2017 года на официальном сайте ЗАО «Спецэнерго» через Личный кабинет клиента, реализована возможность подачи заявок на осуществление технологического присоединения энергопринимающих устройств заявителей, с приложением скан-копий необходимых документов.
3. Проведение опросов потребителей с целью выявления мнения потребителей о качестве обслуживания.

Директор ЗАО «Спецэнерго»



А.Л. Винницкий

## Информация о качестве обслуживания потребителей услуг ЗАО «Спецэнерго» за 2020 г.

### 1. Общая информация о сетевой организации

#### 1.1. Характеристика потребителей услуг

№ п/п	количество потребителей всего	в том числе								
		по уровню напряжения			по категории надежности			по типу потребителей		
		ВН	СН2	НН	I	II	III	Юр.лица	ИП	Физ.лица
1	91	11	80	-	-	11	79	75	16	-

#### 1.2. Оснащенность потребителей приборами учета

№ п/п	Год	Кол-во точек поставки всего оборудованных приборами учета	в том числе					
			по типу потребителей			ВРУ в многоквартир. домах	бесхозные объекты	приборы учета с дистанционным сбором данных
			Юр.лица	ИП	Физ.лица			
1	2020	151	130	21	-	-	-	150

#### 1.3. Технические характеристики объектов электросетевого хозяйства сетевой организации

№ п/п	Год	Длина ВЛ, км		Длина КЛ, км		Кол-во подстанций	
		110 кВ	10 кВ	110 кВ	10 кВ	110 кВ	10 кВ
1	2020	12	1,8	-	25,823	1	12

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

№ п/п	Год	Общий уровень износа оборудования	в том числе							
			по уровню напряжения			по типу оборудования				
			ВН	СН2	НН	ВЛ	КЛ	оборудование ПС-110 кВ	оборудование ПС-10 кВ	оборудование ПС- 0,4 кВ
1	2020		63	44	-	81	47	63	44	-

### 2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

#### 2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии по сетевой организации в отчетном периоде

№	Показатель	Значение показателя, годы		
		2019	2020	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1.	<b>Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (P<sub>SAIDI</sub>)</b>			
1.1.	ВН (110кВ и выше)	0	0	0
1.2.	СН1(35-60кВ)	-	-	-
1.3.	СН2(1-20кВ)	0	0	0
1.4.	НН (до 1кВ)	-	-	-
2.	<b>Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (P<sub>SAIFI</sub>)</b>			

2.1.	ВН (110кВ и выше)	0	0	0
2.2.	СН1(35-60кВ)	-	-	-
2.3.	СН2(1-20кВ)	0	0	0
2.4.	НН (до 1кВ)	-	-	-
3	<b>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) (P<sub>SAIDI план</sub>)</b>			
3.1.	ВН (110кВ и выше)	0	0	0
3.2.	СН1(35-60кВ)	-	-	-
3.3.	СН2(1-20кВ)	0	0	0
3.4.	НН (до 1кВ)	-	-	-
4.	<b>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) (P<sub>SAIFI план</sub>)</b>			
4.1.	ВН (110кВ и выше)	0	0	0
4.2.	СН1(35-60кВ)	-	-	-
4.3.	СН2(1-20кВ)	0	0	0
4.4.	НН (до 1кВ)	-	-	-
5.	<b>Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, шт</b>	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, шт.	0	0	-

## 2.2. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в 2020г.

ЗАО «Спецэнерго» не имеет обособленных подразделений, в том числе производственных отделений или предприятий электрических сетей, показатели качества услуг по передаче электроэнергии сетевой организации принимать по разделу 2.1.

## 3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии невостребованной мощности для осуществления технологического присоединения к электрическим сетям ЗАО «Спецэнерго»

№ п/п	Год	Максимальная мощность центров питания, кВт	Максимальная мощность ранее присоединенных энергопринимающих устройств Потребителей, кВт	Максимальная мощность планируемых технологических присоединений энергопринимающих устройств Заявителей, кВт	Максимальная мощность невостребованная для осуществления технологического присоединения, кВт
1	2020	43000	38046	5195	0

### 3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям ЗАО «Спецэнерго»

№	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 эл. энергии			
		2019 г.	2020 г.	Динамика изменения показателя, %	2019 г.	2020 г.	Динамика изменения показателя, %	2019 г.	2020 г.	Динамика изменения показателя, %	2019 г.	2020 г.	Динамика изменения показателя, %	2019 г.	2020 г.	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, шт.	0	1	0	0	4	0	1	3	300	0	1	0	0	0	0	
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, шт.	0	1	0	0	4	0	1	3	300	0	1	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 контролирурующих организаций и (или) решением суда, шт. в том числе:	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	
3.2	по вине сторонних лиц	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
4.	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении к электрическим сетям, дней	0	15	-	0	15	0	15	15	100	0	15	0	0	0	0	
5.	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, шт.	0	1	0	0	4	0	1	3	300	0	1	0	0	0	0	
6.	Число исправленных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, шт.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
7.	Число исправленных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующих организаций и (или) решением суда, шт., в том числе	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	
7.2	по вине заявителя	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
8.	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	0	0	0	0	14	0	14	14	100	0	14	0	0	0	0	

#### 4. Качество обслуживания

**4.1. Количество обращений, поступивших в ЗАО «Спецэнерго» (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 2019/2020 гг.**

№	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		
		2019г.	2020г.	Динамика изменения показателя, %	2019г.	2020г.	Динамика изменения показателя, %	2019г.	2020г.	Динамика изменения показателя, %	2019г.	2020г.	Динамика изменения показателя, %	2019г.	2020г.	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 т.ч															
1.1.	оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.2.	осуществление технологического присоединения	2	9	450	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.3.	коммерческий учет электроэнергии	14	16	114	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.4.	качество обслуживания	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.5.	техническое обслуживание электросетевых объектов	2	2	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.6.	прочее	0	0	0	132	204	154	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.	Жалобы															
2.1.	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.1.2	качество электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.2.	осуществление технологического присоединения	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.3.	коммерческий учет электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.4.	качество обслуживания	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.5.	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.6.	прочее	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.	Заявка на оказание услуг															
3.1	по технологическому присоединению	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	14	16	114	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.4	прочее (на работы электролаборатории)	13	17	130	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

#### 4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей

№	Офис обслуживания потребителей	Тип офиса	Адрес местонахождения	Номер телефона, адрес электронной почты	Режим работы		Предоставляемые услуги	Количество потребителей, обратившихся очно в 2020г.	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)
					6						
1	2	3	4	5	6		7	8	9	10	11
1	ЗАО «Спецэнерго»	пункт обслуживания	Белгородская область, Старый Оскол, промузел, станция Котел, площадка, Строительная, проезд Ш-5, строение 23	8(4725)46-92-64, 46-94-47	Понедельник	8.00 - 17.00	п.3 г-р, т п.4 а-г, п.5 а-в Приказ Минэнерго №186 от 15.04.2014г.	20	10	5	нет
					Вторник	8.00 - 17.00					
					Среда	8.00 - 17.00					
					Обеденный перерыв 12.00 - 12.48						



#### 4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи

№	Наименование		
1	Перечень номеров телефонов, выданных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номер телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	(4725)46-91-52 (4725)46-94-47 (4725)46-92-64
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выданным номерам телефонов	единицы	153
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.	0,2
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные телефонные номера за текущий период	мин.	0

**4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, обращений, содержащих жалобу, обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в 2020 году, в соответствии с п.4.1. Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.**

Наибольшее число обращений потребителей услуг в 2020 году зафиксировано в категории оказания услуг по передаче электрической энергии, в части расчета объема переданной электрической энергии потребителю.

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

ЗАО «Спецэнерго» является зарегистрированной организацией в Верхне - Донском управлении Ростехнадзора на право выполнения пуско-наладочных работ и профилактических испытаний электрооборудования и электроустановок напряжением до 110 кВ с правом выдачи протоколов.

**4.6. Мероприятия направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территории других государств и т.д.)**

ЗАО «Спецэнерго» специализированная организация, эксплуатирует электрические сети, которыми владеет на праве собственности и использует их для передачи электрической энергии промышленным предприятиям, расположенным на БСИ Промузла ст. Котел, энергопринимающие устройства которых технологически присоединены к электросетям ЗАО «Спецэнерго».

Потребителей технологически присоединенных к сетям ЗАО «Спецэнерго» из группы «Население» - нет.

**4.7. Темы и результаты опросов потребителей, проводимых ЗАО «Спецэнерго» для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания.**

№	Наименование темы опроса	Результат опроса	
1.	Справочная информация о деятельности сетевой организации по вопросам оказания услуг сетевой организации предоставлялась в объеме и в сроки, предусмотренные действующим законодательством?	да	14
		нет	0
2.	Укажите наиболее удобный для вас способ подачи заявок.	Очное обслуживание	12
		С использованием телефонной связи (з.о.)	0
		С использованием сети Интернет (з.о.)	2
		С использованием почтовой связи (з.о.)	0
3.	В течении года имелись ли случаи, когда Вы обращались с проблемой в сетевую организацию и не получили ответ?	да	0
		нет	14
4.	Удовлетворены ли Вы качеством обслуживания?	да	14
		нет	0

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

1. Обеспечение доступности информации за счет обновления информации на стендах, а также на официальном сайте ЗАО «Спецэнерго» в разделе «Услуги».
2. Обеспечение заочного обслуживания потребителей с использованием сети Интернет. С 2017 года на официальном сайте ЗАО «Спецэнерго» через Личный кабинет клиента, реализована возможность подачи заявок на осуществление технологического присоединения энергопринимающих устройств заявителей, с приложением скан-копий необходимых документов.
3. Проведение опросов потребителей с целью выявления мнения потребителей о качестве обслуживания.

Директор ЗАО «Спецэнерго»

А.Л. Винницкий

## Информация о качестве обслуживания потребителей услуг ЗАО «Спецэнерго» за 2021 г.

### 1. Общая информация о сетевой организации

#### 1.1. Характеристика потребителей услуг

№ п/п	количество потребителей всего	в том числе								
		по уровню напряжения			по категории надежности			по типу потребителей		
		ВН	СН2	НН	I	II	III	Юр.лица	ИП	Физ.лица
1	91	11	80	-	-	12	79	74	17	-

#### 1.2. Оснащенность потребителей приборами учета

№ п/п	Год	Кол-во точек поставки всего оборудованных приборами учета	в том числе					
			по типу потребителей			ВРУ в многоквартир. домах	бесхозные объекты	приборы учета с дистанционным сбором данных
			Юр.лица	ИП	Физ.лица			
1	2021	155	133	22	-	-	-	154

#### 1.3. Технические характеристики объектов электросетевого хозяйства сетевой организации

№ п/п	Год	Длина ВЛ, км		Длина КЛ, км		Кол-во подстанций	
		110 кВ	10 кВ	110 кВ	10 кВ	110 кВ	10 кВ
		1	2021	12	1,8	-	25,823

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

№ п/п	Год	Общий уровень износа оборудования	в том числе							
			по уровню напряжения			по типу оборудования				
			ВН	СН2	НН	ВЛ	КЛ	оборудование ПС-110 кВ	оборудование ПС-10 кВ	оборудование ПС-0,4 кВ
1	2021		64	45	-	82	48	64	45	-

### 2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

#### 2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии по сетевой организации в отчетном периоде

№	Показатель	Значение показателя, годы		
		2021	2022	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1.	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( $P_{SA(PI)}$ )			
1.1.	ВН (110кВ и выше)	0	0	0
1.2.	СН1(35-60кВ)	-	-	-
1.3.	СН2(1-20кВ)	0	0	0
1.4.	НН (до 1кВ)	-	-	-
2.	Показатель средней частоты прекращений передачи			

	электрической энергии (P <sub>SAIF</sub> )			
2.1.	ВН (110кВ и выше)	0	0	0
2.2.	СН1(35-60кВ)	-	-	-
2.3.	СН2(1-20кВ)	0	0	0
2.4.	НН (до 1кВ)	-	-	-
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) (P <sub>SAIF(период)</sub> )			
3.1.	ВН (110кВ и выше)	0	0	0
3.2.	СН1(35-60кВ)	-	-	-
3.3.	СН2(1-20кВ)	0	0	0
3.4.	НН (до 1кВ)	-	-	-
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) (P <sub>SAIF(шт)</sub> )			
4.1.	ВН (110кВ и выше)	0	0	0
4.2.	СН1(35-60кВ)	-	-	-
4.3.	СН2(1-20кВ)	0	0	0
4.4.	НН (до 1кВ)	-	-	-
5.	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, шт	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, шт.	0	0	-

## 2.2. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в 2021г.

ЗАО «Спецэнерго» не имеет обособленных подразделений, в том числе производственных отделений или предприятий электрических сетей, показатели качества услуг по передаче электроэнергии сетевой организации принимать по разделу 2.1.

## 3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии неостребованной мощности для осуществления технологического присоединения к электрическим сетям ЗАО «Спецэнерго»

№ п/п	Год	Максимальная мощность центров питания, кВт	Максимальная мощность ранее присоединенных энергопринимающих устройств Потребителей, кВт	Максимальная мощность планируемых технологических присоединений энергопринимающих устройств Заявителей, кВт	Максимальная мощность неостребованная для осуществления технологического присоединения, кВт
1	2021	43000	38076	4800	0

дления о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям ЗАО «Спецэнерго»

№	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 элю энергии			
		2021 г.	2022 г.	Динамика изменения показателя, %	2021 г.	2022 г.	Динамика изменения показателя, %	2021 г.	2022 г.	Динамика изменения показателя, %	2021 г.	2022 г.	Динамика изменения показателя, %	2021 г.	2022 г.	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, шт.	0	0	0	4	0	0	2	2	100	0	0	0	0	0	0	
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, шт.	0	0	0	4	0	0	2	2	100	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 контролирурующих организаций и (или) решением суда, шт. в том числе:	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	
3.2	по вине сторонних лиц	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
4.	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении к электрическим сетям, дней	-	-	-	15	0	0	15	15	100	0	0	0	0	0	0	
5.	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, шт.	0	0	0	4	0	0	2	2	100	0	0	0	0	0	0	
6.	Число исправленных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, шт.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
7.	Число исправленных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующих организаций и (или) решением суда, шт., в том числе	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	
7.2	по вине заявителя	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
8.	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	-	-	-	14	0	0	14	14	100	0	0	0	0	0	0	

#### 4. Качество обслуживания

**4.1. Количество обращений, поступивших в ЗАО «Спецэнерго» (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 2021/2022 гг.**

№	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		
		2021 г.	2022 г.	Динамика изменения показателя, %	2021 г.	2022 г.	Динамика изменения показателя, %	2021 г.	2022 г.	Динамика изменения показателя, %	2021 г.	2022 г.	Динамика изменения показателя, %	2021 г.	2022 г.	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 т.ч															
1.1.	оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.2.	осуществление технологического присоединения	6	2	30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.3.	коммерческий учет электроэнергии	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.4.	качество обслуживания															
1.5.	техническое обслуживание электросетевых объектов	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.6.	прочее	0	0	0	132	132	100	84	84	101	0	0	0	0	0	0
2.	Жалобы															
2.1.	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.1.2	качество электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.2.	осуществление технологического присоединения	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.3.	коммерческий учет электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.4.	качество обслуживания	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.5.	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.6.	прочее	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.	Заявка на оказание услуг															
3.1.	по технологическому присоединению	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0
3.3.	организация коммерческого учета электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.4.	прочее (на работы электролаборатории)	13	13	100	3	3	100	4	4	100	0	0	0	0	0	0

#### 4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей

№	Офис обслуживания потребителей	Тип офиса	Адрес местонахождения	Номер телефона, адрес электронной почты	Режим работы		Предоставляемые услуги	Количество потребителей, обратившихся очно в 2019г.	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)
					Понедельник	Среда					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	ЗАО «Спецэнерго»	пункт обслуживания	Белгородская область, Старый Оскол, промузел, станция Котел, площадка, Строительная, проезд Ш-5, строение 23	8(4725)46-92-64, 46-94-47	Понедельник 8.00 - 17.00 Вторник 8.00 - 17.00 Среда 8.00 - 17.00	Понедельник 8.00 - 17.00 Вторник 8.00 - 17.00 Среда 8.00 - 17.00	п.3 г-р, т п.4 а-г, п.5 а-в Приказ Минэнерго №186 от 15.04.2014г.	18	10	5	нет
					Обеденный перерыв 12.00 - 12.48						

#### 4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи

№	Наименование		
1	Перечень номеров телефонов, выданных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения:  Номер телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	(4725)46-94-47 (4725)46-91-52 (4725)46-92-64
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выданным номерам телефонов	единицы	135
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.	0,2
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные телефонные номера за текущий период	мин.	0

**4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, обращений, содержащих жалобу, обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в 2021 году, в соответствии с п.4.1. Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.**

Наибольшее число обращений потребителей услуг в 2021 году зафиксировано в категории оказания услуг по передаче электрической энергии, в части расчета объема переданной электрической энергии потребителю.

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

ЗАО «Спецэнерго» является зарегистрированной организацией в Верхне - Донском управлении Ростехнадзора на право выполнения пуско-наладочных работ и профилактических испытаний электрооборудования и электроустановок напряжением до 110 кВ с правом выдачи протоколов.

**4.6. Мероприятия направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территории других государств и т.д.)**

ЗАО «Спецэнерго» специализированная организация, эксплуатирует электрические сети, которыми владеет на праве собственности и использует их для передачи электрической энергии промышленным предприятиям, расположенным на БСИ Промузла ст. Котел, энергопринимающие устройства которых технологически присоединены к электросетям ЗАО «Спецэнерго».

Потребителей технологически присоединенных к сетям ЗАО «Спецэнерго» из группы «Население» - нет.

**4.7. Темы и результаты опросов потребителей, проводимых ЗАО «Спецэнерго» для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания.**

№	Наименование темы опроса	Результат опроса	
1.	Справочная информация о деятельности сетевой организации по вопросам оказания услуг сетевой организации предоставлялась в объеме и в сроки, предусмотренные действующим законодательством?	да	21
		нет	0
2.	Укажите наиболее удобный для вас способ подачи заявок.	Очное обслуживание	13
		С использованием телефонной связи (з.о.)	0
		С использованием сети Интернет (з.о.)	8
		С использованием почтовой связи (з.о.)	0
3.	В течении года имелись ли случаи, когда Вы обращались с проблемой в сетевую организацию и не получили ответ?	да	0
		нет	21
4.	Удовлетворены ли Вы качеством обслуживания?	да	21
		нет	0

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

1. Обеспечение доступности информации за счет обновления информации на стендах, а также на официальном сайте ЗАО «Спецэнерго» в разделе «Услуги».
2. Обеспечение заочного обслуживания потребителей с использованием сети Интернет. С 2017 года на официальном сайте ЗАО «Спецэнерго» через Личный кабинет клиента, реализована возможность подачи заявок на осуществление технологического присоединения энергопринимающих устройств заявителей, с приложением скан-копий необходимых документов.
3. Проведение опросов потребителей с целью выявления мнения потребителей о качестве обслуживания.

Директор ЗАО «Спецэнерго»



А.А. Говоров



## Информация о качестве обслуживания потребителей услуг ЗАО «Спецэнерго» за 2022 г.

### 1. Общая информация о сетевой организации

#### 1.1. Характеристика потребителей услуг

№ п/п	количество потребителей всего	в том числе								
		по уровню напряжения			по категории надежности			по типу потребителей		
		ВН	СН2	НН	I	II	III	Юр.лица	ИП	Физ.лица
1	91	12	79	-	-	12	79	77	14	-

#### 1.2. Оснащенность потребителей приборами учета

№ п/п	Год	Кол-во точек поставки всего оборудованных приборами учета	в том числе					
			по типу потребителей			ВРУ в многоквартир. домах	бесхозные объекты	приборы учета с дистанционным сбором данных
			Юр.лица	ИП	Физ.лица			
1	2022	152	131	21	-	-	-	151

#### 1.3. Технические характеристики объектов электросетевого хозяйства сетевой организации

№ п/п	Год	Длина ВЛ, км		Длина КЛ, км		Кол-во подстанций	
		110 кВ	10 кВ	110 кВ	10 кВ	110 кВ	10 кВ
1	2022	11,8	1,1	-	22,06	1	12

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

№ п/п	Год	Общий уровень износа оборудования	в том числе							
			по уровню напряжения			по типу оборудования				
			ВН	СН2	НН	ВЛ	КЛ	оборудование ПС-110 кВ	оборудование ПС-10 кВ	оборудование ПС-0,4 кВ
1	2022		64	45	-	82	48	64	45	-

### 2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

#### 2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии по сетевой организации в отчетном периоде

№	Показатель	Значение показателя, годы		
		2021	2022	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1.	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( $P_{SAIDI}$ )			
1.1.	ВН (110кВ и выше)	0	0	0
1.2.	СН1(35-60кВ)	-	-	-
1.3.	СН2(1-20кВ)	0	0	0
1.4.	НН (до 1кВ)	-	-	-
2.	Показатель средней частоты прекращений передачи			

	электрической энергии ( $\Pi_{SAIFI}$ )			
2.1.	ВН (110кВ и выше)	0	0	0
2.2.	СН1(35-60кВ)	-	-	-
2.3.	СН2(1-20кВ)	0	0	0
2.4.	НН (до 1кВ)	-	-	-
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 (110кВ и выше)	0	0	0
3.2.	СН1(35-60кВ)	-	-	-
3.3.	СН2(1-20кВ)	0	0	0
3.4.	НН (до 1кВ)	-	-	-
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 (110кВ и выше)	0	0	0
4.2.	СН1(35-60кВ)	-	-	-
4.3.	СН2(1-20кВ)	0	0	0
4.4.	НН (до 1кВ)	-	-	-
5.	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, шт	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, шт.	0	0	-

## 2.2. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в 2022г.

ЗАО «Спецэнерго» не имеет обособленных подразделений, в том числе производственных отделений или предприятий электрических сетей, показатели качества услуг по передаче электроэнергии сетевой организации принимать по разделу 2.1.

## 3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии невостробованной мощности для осуществления технологического присоединения к электрическим сетям ЗАО «Спецэнерго»

№ п/п	Год	Максимальная мощность центров питания, кВт	Максимальная мощность ранее присоединенных энергопринимающих устройств Потребителей, кВт	Максимальная мощность планируемых технологических присоединений энергопринимающих устройств Заявителей, кВт	Максимальная мощность невостробованная для осуществления технологического присоединения, кВт
1	2022	43000	38200	4800	0

### 3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям ЗАО «Спецэнерго»

№	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 элю энергии			
		2021 г.	2022 г.	Динамика изменения показателя, %	2021 г.	2022 г.	Динамика изменения показателя, %	2021 г.	2022 г.	Динамика изменения показателя, %	2021 г.	2022 г.	Динамика изменения показателя, %	2021 г.	2022 г.	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, шт.	0	1	-	4	0	-	2	4	-	0	1	-	0	0	-	
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, шт.	0	1	-	4	0	-	2	4	-	0	1	-	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 контролирурующих организаций и (или) решением суда, шт. 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	0	0	0	0	0	
3.2	по вине сторонних лиц	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
4.	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении к электрическим сетям, дней	-	15	-	15	15	-	15	15	-	0	0	-	0	0	-	
5.	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, шт.	0	1	-	4	0	-	2	4	-	0	1	-	0	0	-	
6.	Число исправленных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, шт.	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	
7.	Число исправленных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующих организаций и (или) решением суда, шт., 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	0	0	0	0	0	
7.2	по вине заявителя	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
8.	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	-	15	-	14	35	-	14	35	-	0	270	-	0	0	-	

#### 4. Качество обслуживания

4.1. Количество обращений, поступивших в ЗАО «Спецэнерго» (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 2021/2022 гг.

№	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			
		2021 г.	2022 г.	Динамика изменения показателя, %	2021 г.	2022 г.	Динамика изменения показателя, %	2021 г.	2022 г.	Динамика изменения показателя, %	2021 г.	2022 г.	Динамика изменения показателя, %	2021 г.	2022 г.	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 т.ч																
1.1.	оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.2.	осуществление технологического присоединения	6	8	33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.3.	коммерческий учет электроэнергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.4.	качество обслуживания																
1.5.	техническое обслуживание электросетевых объектов	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.6.	прочее	0	0	0	132	112	-15	84	76	-9	0	0	0	0	0	0	0
2.	Жалобы																
2.1.	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.1.1.	качество услуг по передаче электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.1.2.	качество электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.2.	осуществление технологического присоединения	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.3.	коммерческий учет электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.4.	качество обслуживания	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.5.	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.6.	прочее	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.	Заявка на оказание услуг																
3.1.	по технологическому присоединению	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0
3.3.	организация коммерческого учета электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.4.	прочее (на работы электролаборатории)	13	7	-23	3	3	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0

#### 4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей

№	Офис обслуживания потребителей	Тип офиса	Адрес местонахождения	Номер телефона, адрес электронной почты	Режим работы		Предоставляемые услуги	Количество потребителей, обратившихся очно в 2019г.	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)
					Понедельник	Вторник					
1	2	3	4	5	6		7	8	9	10	11
1	ЗАО «Спецэнерго»	пункт обслуживания	Белгородская область, Старый Оскол, промузел, станция Котел, площадка, Строительная, проезд Ш-5, строение 23	8(4725)46-92-64, 46-94-47	Понедельник 8.00 - 17.00	Вторник 8.00 - 17.00	п.3 г-р, г п.4 а-г, п.5 а-в Приказ Минэнерго №186 от 15.04.2014г.	18	10	5	нет
					Обеденный перерыв 12.00 - 12.48						

#### 4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи

№	Наименование		
1	Перечень номеров телефонов, выданных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения:  Номер телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	(4725)46-94-47 (4725)46-91-52 (4725)46-92-64
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выданным номерам телефонов	единицы	162
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	162
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.	0,4
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные телефонные номера за текущий период	мин.	2

**4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, обращений, содержащих жалобу, обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в 2022 году, в соответствии с п.4.1. Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.**

Наибольшее число обращений потребителей услуг в 2022 году зафиксировано в категории оказания услуг по передаче электрической энергии, в части расчета объема переданной электрической энергии потребителю.

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

ЗАО «Спецэнерго» является зарегистрированной организацией в Верхне - Донском управлении Ростехнадзора на право выполнения пуско-наладочных работ и профилактических испытаний электрооборудования и электроустановок напряжением до 110 кВ с правом выдачи протоколов.

**4.6. Мероприятия направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территории других государств и т.д.)**

ЗАО «Спецэнерго» специализированная организация, эксплуатирует электрические сети, которыми владеет на праве собственности и использует их для передачи электрической энергии промышленным предприятиям, расположенным на БСИ Промузла ст. Котел, энергопринимающие устройства которых технологически присоединены к электросетям ЗАО «Спецэнерго».

Потребителей технологически присоединенных к сетям ЗАО «Спецэнерго» из группы «Население» - нет.

**4.7. Темы и результаты опросов потребителей, проводимых ЗАО «Спецэнерго» для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания.**

№	Наименование темы опроса	Результат опроса	
1.	Справочная информация о деятельности сетевой организации по вопросам оказания услуг сетевой организации предоставлялась в объеме и в сроки, предусмотренные действующим законодательством?	да	10
		нет	0
2.	Укажите наиболее удобный для вас способ подачи заявок.	Очное обслуживание	8
		С использованием телефонной связи (з.о.)	0
		С использованием сети Интернет (з.о)	2
		С использованием почтовой связи (з.о)	0
3.	В течении года имелись ли случаи, когда Вы обращались с проблемой в сетевую организацию и не получили ответ?	да	0
		нет	10
4.	Удовлетворены ли Вы качеством обслуживания?	да	10
		нет	0

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

1. Обеспечение доступности информации за счет обновления информации на стендах, а также на официальном сайте ЗАО «Спецэнерго» в разделе «Услуги».
2. Обеспечение заочного обслуживания потребителей с использованием сети Интернет. С 2017 года на официальном сайте ЗАО «Спецэнерго» через Личный кабинет клиента, реализована возможность подачи заявок на осуществление технологического присоединения энергопринимающих устройств заявителей, с приложением скан-копий необходимых документов.
3. Проведение опросов потребителей с целью выявления мнения потребителей о качестве обслуживания.

Директор ЗАО «Спецэнерго»

А.А. Говоров

## Информация о качестве обслуживания потребителей услуг ЗАО «Спецэнерго» за 2023 г.

### 1. Общая информация о сетевой организации

#### 1.1. Характеристика потребителей услуг

№ п/п	количество потребителей всего	в том числе								
		по уровню напряжения			по категории надежности			по типу потребителей		
		ВН	СН2	НН	I	II	III	Юр.лица	ИП	Физ.лица
1	94	12	82	-	-	12	82	78	16	-

#### 1.2. Оснащенность потребителей приборами учета

№ п/п	Год	Кол-во точек поставки всего оборудованных приборами учета	в том числе					
			по типу потребителей			ВРУ в многоквартир. домах	бесхозные объекты	приборы учета с дистанционным сбором данных
			Юр.лица	ИП	Физ.лица			
1	2023	150	129	21	-	-	-	150

#### 1.3. Технические характеристики объектов электросетевого хозяйства сетевой организации

№ п/п	Год	Длина ВЛ, км		Длина КЛ, км		Кол-во подстанций	
		110 кВ	10 кВ	110 кВ	10 кВ	110 кВ	10 кВ
		1	2023	11,8	1,1	-	22,06

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

№ п/п	Год	Общий уровень износа оборудования	в том числе							
			по уровню напряжения			по типу оборудования				
			ВН	СН2	НН	ВЛ	КЛ	оборудование ПС-110 кВ	оборудование ПС-10 кВ	оборудование ПС- 0,4 кВ
1	2023		64	45	-	82	48	64	45	-

### 2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

#### 2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии по сетевой организации в отчетном периоде

№	Показатель	Значение показателя, годы		
		2021	2023	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1.	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_{\text{САВД}}$ )			
1.1.	ВН (110кВ и выше)	0	0	0
1.2.	СН1(35-60кВ)	-	-	-
1.3.	СН2(1-20кВ)	0	0	0
1.4.	НН (до 1кВ)	-	-	-
2.	Показатель средней частоты прекращений передачи			

	электрической энергии (P <sub>SAIFI</sub> )			
2.1.	ВН (110кВ и выше)	0	0	0
2.2.	СН1(35-60кВ)	-	-	-
2.3.	СН2(1-20кВ)	0	0	0
2.4.	НН (до 1кВ)	-	-	-
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) (P <sub>SAIDI план</sub> )			
3.1.	ВН (110кВ и выше)	0	0	0
3.2.	СН1(35-60кВ)	-	-	-
3.3.	СН2(1-20кВ)	0	0	0
3.4.	НН (до 1кВ)	-	-	-
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) (P <sub>SAIFI план</sub> )			
4.1.	ВН (110кВ и выше)	0	0	0
4.2.	СН1(35-60кВ)	-	-	-
4.3.	СН2(1-20кВ)	0	0	0
4.4.	НН (до 1кВ)	-	-	-
5.	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, шт	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, шт.	0	0	-

## 2.2. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в 2023г.

ЗАО «Спецэнерго» не имеет обособленных подразделений, в том числе производственных отделений или предприятий электрических сетей, показатели качества услуг по передаче электроэнергии сетевой организации принимать по разделу 2.1.

## 3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии неостребованной мощности для осуществления технологического присоединения к электрическим сетям ЗАО «Спецэнерго»

№ п/п	Год	Максимальная мощность центров питания, кВт	Максимальная мощность ранее присоединенных энергопринимающих устройств Потребителей, кВт	Максимальная мощность планируемых технологических присоединений энергопринимающих устройств Заявителей, кВт	Максимальная мощность неостребованная для осуществления технологического присоединения, кВт
1	2023	43000	41500	1500	0



### 3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям ЗАО «Спецэнерго»

№	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				
		2022 г.	2023 г.	Динамика изменения показателя, %	2022 г.	2023 г.	Динамика изменения показателя, %	2022 г.	2023 г.	Динамика изменения показателя, %	2022 г.		2023 г.	Динамика изменения показателя, %	2022 г.	2023 г.	Динамика изменения показателя, %	2022 г.	2023 г.	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, шт.	1	2	-	0	7	-	4	11	-	1	2	-	0	0	-						
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, шт.	1	2	-	0	7	-	4	11	-	1	2	-	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) решением суда, шт. 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	0	0	0	0	0						
3.2	по вине сторонних лиц	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0						
4.	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении к электрическим сетям, дней	15	15	-	15	15	-	15	15	-	0	0	-	0	0	-						
5.	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, шт.	1	2	-	0	0	-	4	11	-	1	2	-	0	0	-						
6.	Число исправленных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, шт.	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-						
7.	Число исправленных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующих организаций и (или) решением суда, шт., 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	0	0	0	0	0						
7.2	по вине заявителя	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0						
8.	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	15	15	-	35	35	-	35	45	-	270	185	-	0	0	-						

#### 4. Качество обслуживания

4.1. Количество обращений, поступивших в ЗАО «Спецэнерго» (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 2022/2023 гг.

№	Категория 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		
		2022 г.	2023 г.	Динамика изменения показателя, %	2022 г.	2023 г.	Динамика изменения показателя, %	2022 г.	2023 г.	Динамика изменения показателя, %	2022 г.	2023 г.	Динамика изменения показателя, %	2022 г.	2023 г.	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 т.ч.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.1.	оказание услуг по передаче электрической энергии	8	24	200	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.2.	осуществление технологического присоединения	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.3.	коммерческий учет электроэнергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.4.	качество обслуживания	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0
1.6.	прочее	0	0	0	112	125	12	76	81	7	0	0	0	0	0	0
2.	Жалобы	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.1.2	качество электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.2.	осуществление технологического присоединения	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.3.	коммерческий учет электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.4.	качество обслуживания	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.5.	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.6.	прочее	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.	Заявка на оказание услуг	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.1	по технологическому присоединению	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.4	прочее (на работы электролаборатории)	7	1	-86	3	0	-100	4	4	0	0	0	0	0	0	0

#### 4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей

№	Офис обслуживания потребителей	Тип офиса	Адрес местонахождения	Номер телефона, адрес электронной почты	Режим работы			Предоставляемые услуги		Количество потребителей обратившихся очно в 2019г.	Среднее время на обслуживание потребителя, мин.	Среднее время ожидания потребителя в очереди, мин	Количество сторонних организаций на территории офиса обслуживания (при наличии указать название организаций)
					Понедельник	Вторник	Среда	п 3 г-р, т п 4 а-г, п 5 а-в	Приказ Минэнерго №186 от 15.04.2014г.				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
1	ЗАО «Спецэнерго»	пункт обслуживания	Белгородская область, Старый Оскол, проезд, станция Котел, площадка Строительная, проезд Ш-5, строение 23	8(4725)46-92-64, 46-94-47	8.00 - 17.00	8.00 - 17.00	8.00 - 17.00	п 3 г-р, т п 4 а-г, п 5 а-в	18	10	5	нет	

#### 4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи

№	Наименование		номер телефона
1	Перечень номеров телефонов, выданных для обслуживания потребителей. Номер телефона по вопросам энергоснабжения:		(4725)46-94-47 (4725)46-91-52 (4725)46-92-64
2	Номер телефонов центров обработки телефонных вызовов. Общее число телефонных вызовов от потребителей по выданным номерам телефонов	единицы	205
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	205
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматической системой интерактивного голосового меню	единицы	0
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0,3
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные телефонные номера за текущий период	мин.	2

**4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, обращений, содержащих жалобу, обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в 2023 году, в соответствии с п.4.1. Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.**

Наибольшее число обращений потребителей услуг в 2023 году зафиксировано в категории оказания услуг по передаче электрической энергии, в части расчета объема переданной электрической энергии потребителю.

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

ЗАО «Спецэнерго» является зарегистрированной организацией в Верхне - Донском управлении Ростехнадзора на право выполнения пуско-наладочных работ и профилактических испытаний электрооборудования и электроустановок напряжением до 110 кВ с правом выдачи протоколов.

**4.6. Мероприятия направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территории других государств и т.д.)**

ЗАО «Спецэнерго» специализированная организация, эксплуатирует электрические сети, которыми владеет на праве собственности и использует их для передачи электрической энергии промышленным предприятиям, расположенным на БСИ Промузла ст. Котел, энергопринимающие устройства которых технологически присоединены к электросетям ЗАО «Спецэнерго».

Потребителей технологически присоединенных к сетям ЗАО «Спецэнерго» из группы «Население» - нет.

**4.7. Темы и результаты опросов потребителей, проводимых ЗАО «Спецэнерго» для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания.**

№	Наименование темы опроса	Результат опроса	
1.	Справочная информация о деятельности сетевой организации по вопросам оказания услуг сетевой организации предоставлялась в объеме и в сроки, предусмотренные действующим законодательством?	да	8
		нет	0
2.	Укажите наиболее удобный для вас способ подачи заявок.	Очное обслуживание	6
		С использованием телефонной связи (з.о.)	0
		С использованием сети Интернет (з.о)	2
		С использованием почтовой связи (з.о)	0
3.	В течении года имелись ли случаи, когда Вы обращались с проблемой в сетевую организацию и не получили ответ?	да	0
		нет	8
4.	Удовлетворены ли Вы качеством обслуживания?	да	8
		нет	0

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

1. Обеспечение доступности информации за счет обновления информации на стендах, а также на официальном сайте ЗАО «Спецэнерго» в разделе «Услуги».
2. Обеспечение заочного обслуживания потребителей с использованием сети Интернет. С 2017 года на официальном сайте ЗАО «Спецэнерго» через Личный кабинет клиента, реализована возможность подачи заявок на осуществление технологического присоединения энергопринимающих устройств заявителей, с приложением скан-копий необходимых документов.
3. Проведение опросов потребителей с целью выявления мнения потребителей о качестве обслуживания.

Директор ЗАО «Спецэнерго»

А.А. Говоров