Информация о качестве обслуживания потребителей услуг ООО «Управляющая компания «Новая территория» за 2020 год

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Потребителями услуг ООО «Управляющая компания «Новая территория» являются юридические лица.

№ п/п	Количество потребителей	2019 г.	2020 г.	Динамика, %
1	Всего, шт.:	139	158	114
2	В т.ч. НН	95	107	113
3	СН2	44	51	116

1.2. Количество точек поставки всего и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии

Категория потребителей	Наименование составляющей показателя	2019 г.	2020 г.	Динамика
Юридические лица	Максимальное за расчетный период регулирования число точек поставки сетевой организации, шт., в том числе в разбивке по уровням напряжения:	292	286	98
	ВН (110 кВ и выше), шт.			
	СН-1 (35 кВ), шт.			
	СН-2 (6-20 кВ), шт.	107	114	107
	НН (до 1 кВ), шт.	185	172	93

1.3.Информация о линиях электропередачи (ЛЭП)*, находящихся во владении территориальной сетевой организации

ООО "Управляющая компания"Новая территория"

Тип ЛЭП (воздушная, кабельная)	Проектный номинальный класс напряжения	Протяженность ЛЭП по трассе, км		Динамика, %
		2019 г. (км)	2020 г. (км)	
1	2	3	4	5
ЛЭП кабельная	10кВ	0,52	0,52	100
ЛЭП кабельная	0,4 кВ	2,241	2,241	100
ЛЭП кабельная	0,4 кВ	1,884	1,884	100
ЛЭП кабельная	10кВ	0,220	0,220	100
ЛЭП кабельная	10кВ	4,500	4,500	100
ЛЭП кабельная	0,4 кВ	1,200	1,200	100
ЛЭП кабельная	10кВ	1,300	1,300	100

ЛЭП кабельная	0,4 кВ	1,080	1,080	100
ЛЭП кабельная	10кВ	0,578	0,578	100
ЛЭП кабельная	0,4 кВ	2,300	0,0	0
ЛЭП кабельная	10кВ	1,020	0,0	0
ЛЭП кабельная	0,4 кВ	1,832	1,832	100
ЛЭП кабельная	10кВ	0,074	0,074	100
ЛЭП кабельная	0,4 кВ	0,948	0,948	100
ЛЭП кабельная	6 кВ	1,070	1,070	0
	ИТОГО:	20,767	17,447	84
	КЛ ВН			
	СН1	1,070	1,070	100
	СН2	8,212	7,192	88
	НН	11,485	9,185	80

Объем воздушных линий электропередач (ВЛЭП) и кабельных линий электропередач (КЛЭП)

№ п/п	Наименование	Напряжение, кВ	Количество условных единиц на 100 км трассы ЛЭП,	Протяженность, км	Объем условных единиц, у	Протяженность, км	Объем условных единиц, у	Динамика
			у/100 км	2019 г.	2019 г.	2020 г.	2020 г.	
1	2	3	6	7	8	7	8	
1.			260					
2.			210					
3.			140					
4.			270					
5.		220	180					
6.			180					
7.	ВЛЭП	110 - 150	160					

8.			130					
9.			190					
10.			160					
11.		220	3000					
12.	КЛЭП	110	2300					
ВН, всего								
13.			170					
14.			140					
15.			120					
16.			180					
17.		35	150					
18.			160					
19.			140					
20.	ВЛЭП	1-20	110					
21.		20 - 35	470					
22.	КЛЭП	3-10	350	9,282	32,487	8,262	28,92	89
СН I, всего								
СН II, всего					**32,49**		**28,92**	89
23			260					
24			220					
25	ВЛЭП	0,4 кВ	150					
26	КЛЭП	до 1 кВ	270	11,485	31,01	9,185	24,80	80
НН, всего					**31,01**		**24,80**	80

2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		2019 г.	2020 г.	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ($П_{SAIDI}$)	0	0	0
1.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	0
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	0
1.4	НН (до 1 кВ)	0	0	0
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии ($П_{SAIFI}$)	0	0	0
2.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	0
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	0
2.4	НН (до 1 кВ)	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) ($П_{SAIDI,\ план}$)	0	0	0
3.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	0
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	0
3.4	НН (до 1 кВ)	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) ($П_{SAIFI,\ план}$)	0	0	0
4.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0

4.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	0
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	0
4.4	НН (до 1 кВ)	0	0	0
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0	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, штуки	0	0	0

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

N	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, $П_{SAIDI}$				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, $П_{SAIFI}$				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), $П_{SAIDI, план}$				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), $П_{SAIFI, план}$				Показатель качества оказания услуг по передаче электрической энергии (отношение общего числа зарегистрированных случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации к максимальному количеству потребителей, обслуживаемых такой структурной единицей сетевой организации в отчетном периоде)	Планируемые мероприятия, направленные на повышение качества оказания услуг по передаче электроэнергии, с указанием сроков
		ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	ООО «Управляющая компания «Новая территория»	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Использование приборов учета более высокого класса, оптимизация загрузки трансформаторов, замена неэффективных источников на энергосберегающие

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

-Оптимизация загрузки трансформаторов;

-Использование приборов учета более высокого класса;

-Замена неэффективных источников электроснабжения на энергосберегающие.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о максимальной мощности энергопринимающих устройств потребителей и объемах электрической энергии, отпущенной из сетей

Годы	Наименование территориальной сетевой организации	Суммарная максимальная мощность всех энергопринимающих устройств (объектов электросетевого хозяйства), технологически присоединенных в установленном порядке к электрическим сетям территориальной сетевой организации, кВт	Суммарный объем электрической энергии, отпущенной из электрических сетей территориальной сетевой организации, млн. кВтч	Данные о потребителе (потребителях, входящих в одну группу лиц и (или) владеющих на праве собственности или ином законном основании энергопринимающими устройствами, которые используются ими в рамках единого технологического процесса), получающего наибольший объем услуг территориальной сетевой организации исходя из суммарного объема электрической энергии, отпущенной из электрических сетей территориальной сетевой организации, и (или) величины максимальной мощности энергопринимающих устройств				
				наименование потребителя (потребителей)	суммарная максимальная мощность энергопринима-ющих устройств указанного потребителя (потребителей), кВт	суммарный объем электрической энергии, отпущенной из электрических сетей территориальной сетевой организации указанному потребителю (потребителям) без учета перетока иным потребителям, млн. кВтч	доля суммарной максимальной мощности энергопринимающих устройств указанного потребителя (потребителей) в суммарной максимальной мощности всех энерго-принимающих устройств (объектов электросетевого хозяйства), технологически присоединенных в установленном порядке к электрическим сетям территориальной сетевой организации, % (ст.6/ст.13)	доля суммарного объема электрической энергии, отпущенной из электрических сетей территориальной сетевой организации указанному потребителю (потребителям) без учета перетока иным потребителям, в суммарном объеме электрической энергии, отпущенной из электрических сетей территориальной сетевой организации, % (ст. 7 / ст. 4)
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**
2019 г.	ООО "УК "Новая территория"	15 245 450,00	16,248		15 245 450,00	16,248	100	100
2020 г.	ООО "УК "Новая территория"	13 845 450,00	17,464		13 845 450,00	17,464	100	100
	ДИНАМИКА	91%	107%		91%	107%	0	0

3.2. Технологических присоединений в 2020 г. не было.

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

N	Показатель	Категория присоединения потребителей услуг по передаче электрической энергии в разбивке по мощности, в динамике по годам															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 г.	2020 г.	Динамика изменения показателя, %	2019 г.	2020 г.	Динамика изменения показателя, %	2019г.	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, штуки	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

3	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.1	по вине сетевой организации	0	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	0
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.1	по вине сетевой организации	0	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	0

8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации

Мощность энергопринимающих устройств заявителя, кВт			15		150		250		670	
Категория надежности			I - II	III	I - II	III	I - II	III	I - II	III
Расстояние до границ земельного участка заявителя, м	Необходимость строительства подстанции	Тип линии	0	0	0	0	0	0	0	0
500 - сельская местность/300 - городская местность	Да	КЛ	0	0	0	0	0	0	0	0
		ВЛ	0	0	0	0	0	0	0	0
	Нет	КЛ	0	0	0	0	0	0	0	0
		ВЛ	0	0	0	0	0	0	0	0
750	Да	КЛ	0	0	0	0	0	0	0	0
		ВЛ	0	0	0	0	0	0	0	0
	Нет	КЛ	0	0	0	0	0	0	0	0
		ВЛ	0	0	0	0	0	0	0	0
1000	Да	КЛ	0	0	0	0	0	0	0	0
		ВЛ	0	0	0	0	0	0	0	0
	Нет	КЛ	0	0	0	0	0	0	0	0
		ВЛ	0	0	0	0	0	0	0	0
1250	Да	КЛ	0	0	0	0	0	0	0	0
		ВЛ	0	0	0	0	0	0	0	0
	Нет	КЛ	0	0	0	0	0	0	0	0
		ВЛ	0	0	0	0	0	0	0	0

4. Качество обслуживания

4.1. Количество обращений, поступивших в сетевую организацию

N	Категории обращений потребителей	Формы обслуживания														
		Очная форма			Заочная форма с использованием телефонной связи			Электронная форма с использованием сети Интернет			Письменная форма с использованием почтовой связи			Прочее		
		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 том числе:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.3	коммерческий учет электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.4	качество	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

	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 (указать)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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 (указать)	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 (указать)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

N	Офис обслуживания потребителей	Тип офиса	Адрес местонахождения	Номер телефона, адрес электронной почты	Режим работы	Предоставляемые услуги	Количество потребителей, обратившихся очно в отчетном периоде	Среднее время на обслуживание потребителя, мин.	Среднее время ожидания потребителя в очереди, мин.	Количество сторонних организаций на территории офиса обслуживания (при наличии указать названия организаций)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	ООО «УК «Новая территория»	офис	г. Екатеринбург, ул. Радищева, д. 28, оф.403	(343)203-45-95 novoterr@yandex.ru	8.30-17.30 Выходные дни: сб, вс	Передача электрической энергии	0	0	0	0

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

N	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	(343)203-45-95 (343)203-45-82
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	0
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	0
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	0
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0

4.4. Обращений, содержащих жалобу, обращений, содержащих заявку на оказание услуг, в отчетном периоде не поступало.

4.5. Дополнительные услуги, оказываемых потребителю, помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций, не оказывались.

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

4.7. Опросы потребителей для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания, в рамках исполнения Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, не проводились.

4.8. Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей:
Обеспечение качества и доступности услуг в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.9. Информация по обращениям потребителей.

N	Идентификационный номер обращения	Дата обращения	Время обращения	Форма обращения					Обращения						Обращения потребителей, содержащие жалобу							Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг				Факт получения потребителем ответа			Мероприятия по результатам обращения	
				чное обращение	Заочное обращение посредством телефонной связи	Заочное обращение посредством сети Интернет	Письменное обращение посредством почтовой связи	Прочее	Оказание услуг по передаче электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Прочее	Качество услуг по передаче электрической энергии	Качество электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Прочее	По технологическому присоединению	Заключение договора на оказание услуг по передаче электроэнергии	Организация коммерческого учета электроэнергии	Прочее	Заявителем был получен исчерпывающий ответ в установленные сроки	Заявителем был получен исчерпывающий ответ с нарушением сроков	Обращение оставлено без ответа	Выполненные мероприятия по результатам обращения	Планируемые мероприятия по результатам обращения
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0