

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг  
Общества с ограниченной ответственностью «ПК-ЭНЕРГО» за 2021 год**

**1. Общая информация о сетевой организации**

1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации (далее - потребители) с разбивкой по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и типу потребителей (физические или юридические лица), а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме.

Уровень напряжения	2020	2021
0,22 и 0,4 кВ	105	122
6-10 кВ	200	243
20 кВ	0	0
110 – 220 кВ	0	0

По категории надежности	2020	2021
III	279	233
II	26	32
I	0	0

1.2. Количество точек поставки всего и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии, с разбивкой: физические лица, юридические лица, вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирные дома, бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства, приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме.

Приложения №1.

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации: длина воздушных линий (далее - ВЛ) и кабельных линий (далее - КЛ) с разбивкой по уровням напряжения, количество подстанций 110 кВ, 35 кВ, 6(10) кВ в динамике относительно года, предшествующего отчетному, заполняется в произвольной форме.

Протяженность ЛЭП ООО «ПК-ЭНЕРГО»

Наименование	2020			2021		
	Количество (шт)	Протяженность по трассе (км)	Протяженность по цепям (км)	Количество (шт)	Протяженность по трассе (км)	Протяженность по цепям (км)
ВЛ 0,4 кВ	8	2,96	2,96	8	2,459	2,459
ВЛ 6-10 кВ	32	12,61	12,61	34	13,366	13,366
ВЛ 35 кВ	0	0	0	0	0	0
КЛ 0.4 кВ	17	4,43	4,43	17	4,432	4,432
КЛ 6-10 кВ	69	31,33	31,33	82	42,551	42,551

Количество и мощность подстанций филиала ООО «ПК-ЭНЕРГО»

Наименование	2020		2021	
	Количество (шт)	МВА	Количество (шт)	МВА
ПС 35 кВ	0	0	0	0
Количество и мощность ТП, РП 6-10/0,38 кВ	95	86,180	117	104,635

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации с разбивкой по уровням напряжения и по типам оборудования, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме и выражается в процентах по отношению к нормативному сроку службы объектов.

Наименование	Значение показателя, годы	
	2020	2021
Трансформаторное оборудование	78%	80%
Коммутационные аппараты	56%	60%
Общий износ по оборудованию	75%	77%
ВЛ 35 кВ	-	-
ВЛ 0,4-10 кВ	28%	30%
КЛ 0,4-10 кВ	35%	38%
Общий износ по линиям	30%	32%

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

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в целом по сетевой организации в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		2020	2021	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5

1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_{SAIDI}$ )	1,239	0	-
1.1	ВН (110 кВ и выше)			
1.2	СН1 (35-60 кВ)			
1.3	СН2 (1-20 кВ)			
1.4	НН (до 1 кВ)			
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_{SAIFI}$ )	0,0229	0	-
2.1	ВН (110 кВ и выше)			
2.2	СН1 (35-60 кВ)			
2.3	СН2 (1-20 кВ)			
2.4	НН (до 1 кВ)			
3	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) ( $\Pi_{SAIDI, план}$ )	0,00204	0,002	98%
3.1	ВН (110 кВ и выше)			
3.2	СН1 (35-60 кВ)			
3.3	СН2 (1-20 кВ)			
3.4	НН (до 1 кВ)			
4	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, связанных с	0,11804	0,11627	98,5%

	проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) ( $\Pi_{SAIFI, план}$ )			
4.1	ВН (110 кВ и выше)			
4.2	СН1 (35-60 кВ)			
4.3	СН2 (1-20 кВ)			
4.4	НН (до 1 кВ)			
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 прекращения передачи электрической энергии, $\Pi_{SAIDI}$	Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, $\Pi_{SAIFI}$	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого	Показатель качества оказания услуг по передаче электрической энергии (отношение общего числа зарегистрированных случаев нарушения качества	Планируемые мероприятия, направленные на повышение качества оказания услуг по передаче электроэнергии,
---	---	--	--	--	--	--	--

1	2									электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), П <sub>САИД</sub> , план				хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), П <sub>САИФ</sub> , план				электрической энергии по вине сетевой организации к максимальному количеству потребителей, обслуживаемых такой структурной единицей сетевой организации в отчетном периоде)	с указанием сроков
		ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН		
		3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		
1	Всего по ООО «ПК-ЭНЕРГО»	0				0				32,1721				4,96721					

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

В целях повышения надежности работы оборудования, в соответствии с инвестиционной и ремонтной программами в 2020 году проведена целенаправленная работа по обеспечению надежного электроснабжения потребителей, в частности:

- расчистка трасс на ВЛ 6-10 кВ – 0,5 га, ВЛ 0,4 кВ – 0,01 га;
- Вырубка деревьев, угрожающих падением – 1 шт.
- замена изоляторов поврежденных – 18 шт.
- Ремонт/усиление/фундаментов – 1 шт.
- перетяжка провода на ВЛ 0,4 - 6-10 кВ – 0,6 км
- ремонт автотрансформаторов /трансформаторов – 36 шт.
- ремонт выключателей – 22шт;
- ремонт разъединителей – 8шт.;
- ремонт ТП (ЗТП, КТП, РП) – 23 шт.

2.4. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся качества оказания услуг по передаче электрической энергии, отсутствует.

### 3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии не востребовавшейся мощности (мощности, определяемой как разность между трансформаторной мощностью центров питания и суммарной мощностью энергопринимающих устройств, непосредственно (или опосредованно) присоединенных к таким центрам питания, и энергопринимающих устройств, в отношении которых имеются заявки на технологическое присоединение) для осуществления технологического присоединения в отчетном периоде, а также о прогнозах её увеличения с разбивкой по структурным единицам сетевой организации и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы такой организации, заполняется в произвольной форме.

Информация размещена на официальном сайте компании в разделе «Раскрытие информации» п. 19 г и доступна по ссылке:

<https://pc-energo.su/spravochnye-materialy/p-11-b-informatsiya-ob-osnovnykh-potrebitelskikh-kharakteristikakh.html?start=4>

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

В целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению ООО «ПК-ЭНЕРГО» на регулярной основе осуществляет взаимодействие с энергоснабжающими организациями по созданию условий для упрощения подключения заявителей к электрическим сетям. Обеспечена возможность заключения договора энергоснабжения до завершения процедуры технологического присоединения.

3.3. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся предоставления услуг по технологическому присоединению, отсутствует.

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			
		2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	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,	4	5	125	10	6	60	3	4	133	1	1	100	1	0	0	2020-18

	поданных заявителями, штуки																	2021-16
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	4	5	125	10	6	60	3	4	133	1	1	100	1	0	0	0	2020-18 2021-16
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	0
3.1	по вине сетевой организации	0	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	0
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	7	6	85	9	8	89	10	9	90	9	5	55	4	0	0	0	-

5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	2	0	0	4	3	75	3	4	133	1	0	0	1	0	0	2020-12 2021-7
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	1	0	0	3	5	166	2	2	100	1	2	200	1	0	0	2020-8 2021-10
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	120	0	0	120	120	100	170	160	94	180	180	100	120	0	0	-





#### 4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей в 2021 году.

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 «ПК-ЭНЕРГО»	-	г. Таганрог, ул. Щаденко, 69	(8634) 619-285 pc-energo@rambler.ru	с 8.00 до 17.00 Выходной – сб., вс.	вопросам электроснабжения, осуществления технологического присоединения, передачи электрической энергии и осуществления коммерческого учета	50	60 мин.	1 мин.	отсутствуют

#### 4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи в 2021 году.

N	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	8 (8634) 37-51-85 Диспетчерская служба: +7-952-583-62-88, +7-928-139-52-98
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	147
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	147
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	-
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0,5
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	1,5

4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего.

В соответствии с пунктом 4.1 Информации о качестве обслуживания потребителей услуг, наибольшее число зарегистрированных обращений составили обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг.

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

Перечень дополнительных услуг, оказываемых потребителям доступен по ссылке <https://pc-energo.su/dopolnitelnye-uslugi.html>

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территориях других государств в соответствии с [Федеральным законом](#) от 12 января 1995 г. N 5-ФЗ "О ветеранах", матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан в соответствии с [Законом](#) Российской Федерации от 15.05.1991 N 1244-1 "О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС").

Для клиентов оборудованы места ожидания, запланирована общая реконструкция офиса компании с учетом необходимых мероприятий, обеспечивающих обслуживание посетителей с ограниченными возможностями, предоставляются бесплатные консультации по вопросам технологического присоединения к сетям ООО «ПК-ЭНЕРГО».

4.7. Темы и результаты опросов потребителей, проводимых сетевой организацией для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания, в рамках исполнения Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций.

Информация доступна по ссылке [https://pc-energo.su/images/2022/Opros\\_potrebiteley\\_2021.pdf](https://pc-energo.su/images/2022/Opros_potrebiteley_2021.pdf)

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

В целях повышения качества обслуживания потребителей в 2021 г. реализованы следующие мероприятия по повышению качества услуг и обслуживания:

- проведены обучающие семинары для специалистов по технологическому присоединению;
- представителями малого бизнеса предоставляются бесплатные консультации по вопросам технологического присоединения;
- поддерживается работа Личного кабинета потребителя на официальном сайте предприятия, позволяющий дистанционно подавать заявки на технологическое присоединение и направлять обращения в адрес Сетевой компании;
- создан личный кабинет потребителя для дистанционной передачи показаний приборов учета.

4.9. Информация по обращениям потребителей в 2021 году.

N	Идентификационный номер обращения	Дата обращения	Время обращения	Форма обращения					Обращения					
				Очное обращение	Заочное обращение посредством телефонной связи	Заочное обращение посредством сети Интернет	Письменное обращение посредством почтовой связи	Прочее	Оказание услуг по передаче электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Прочее
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
	Всего за 2021 год	с 11.01.2021	по 30.12.2021	50	97	12	2	-	-	64	-	-	-	-

N	Идентификационный номер обращения	Обращения потребителей, содержащие жалобу							Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг				Факт получения потребителем ответа			Мероприятия по результатам обращения	
		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	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
	Всего за 2021 год	0	0	0	0	0	0	0	64	0	0	0	64	0	0	Оказаны услуги по технологическому присоединению новых объектов, увеличению мощности существующих и переоформлению документов об осуществлении технологического присоединения	Завершение мероприятий по технологическому присоединению новых объектов со сроками исполнения в 2022 году