

**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	2021	2022
0,22 и 0,4 кВ	122	133
6-10 кВ	243	307
20 кВ	0	0
110 – 220 кВ	0	0

По категории надежности	2021	2022
III	233	407
II	32	38
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.

Приложение №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	2021			2022		
	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	2,459	2,459	14	4,16	4,16
ВЛ 6-10 кВ	34	13,366	13,366	54	17,240	17,240
ВЛ 35 кВ	0	0	0	0	0	0
КЛ 0.4 кВ	17	4,432	4,432	35	12,626	12,626
КЛ 6-10 кВ	82	42,551	42,551	104	85,2	85,2

Количество и мощность подстанций филиала ООО «ПК-ЭНЕРГО»

Наименование	2021		2022	
	Количество (шт)	МВА	Количество (шт)	МВА
ПС 35 кВ	0	0	0	0
Количество и мощность ТП, РП 6-10/0,38 кВ	117	104,635	165	118,995

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	
	2021	2022
Трансформаторное оборудование	80%	82%
Коммутационные аппараты	60%	62%
Общий износ по оборудованию	77%	78%
ВЛ 35 кВ	-	-
ВЛ 0,4-10 кВ	30%	32%
КЛ 0,4-10 кВ	38%	40%
Общий износ по линиям	32%	33%

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

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

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		2021	2022	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_{SAIDr}$ )	0	0	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 ( $\Pi_{SAIFr}$ )	0	0	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	0,002	0,00197	98,5%

	объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) ( $\Pi_{SAIDI, \text{план}}$ )			
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 проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) ( $\Pi_{SAIFI, \text{план}}$ )	0,11627	0,11452	98,5%
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 электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), $\Pi_{SAIDI, план}$				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), $\Pi_{SAIFI, план}$				Показатель качества оказания услуг по передаче электрической энергии (отношение общего числа зарегистрированных случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации к максимальному количеству потребителей, обслуживаемых такой структурной единицей сетевой организации в отчетном периоде)	Планируемые мероприятия, направленные на повышение качества оказания услуг по передаче электроэнергии, с указанием сроков
		ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН		
		3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		
1	2	0				0				1,08992				0,21591				0	31.12.2023

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 – 12 шт.
- Ремонт/усиление/фундаментов – 1 шт.
- перетяжка провода на ВЛ 0,4 - 6-10 кВ – 0,6 км
- ремонт автотрансформаторов /трансформаторов – 24 шт.
- ремонт выключателей – 26 шт;
- ремонт разъединителей – 10 шт.;
- ремонт ТП (ЗТП, КТП, РП) – 17 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 невостребованной 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=3>

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.





	нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:																
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	36	0	120	120	0	160	154	96	180	160	89	0	0	0	92,4

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации (не заполняется, в случае наличия на официальном сайте сетевой организации в сети Интернет интерактивного инструмента, который позволяет автоматически рассчитывать стоимость технологического присоединения при вводе параметров, предусмотренных настоящим пунктом).

Расчет стоимости технологического присоединения доступен по ссылке <https://pc-energo.su/potrebitelyam/kalkulyatory-tp.html>

## 4. Качество обслуживания

4.1. Количество обращений, поступивших в сетевую организацию (всего), обращений, содержащих жалобу и (или) обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в сетевую организацию, а также количество обращений, по которым были заключены договоры об осуществлении технологического присоединения и (или) договоры об оказании услуг по передаче электрической энергии, а также по которым были урегулированы жалобы в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.

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		
		2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	Всего обращений потребителей, в том числе:	50	56	2,24	147	158	107,5	12	15	125	2	2	0	-	-	-
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	-	-		-	-		-	-		-	-		-	-	
1.2	осуществление технологического присоединения	50	56		147	158		12	15		2	2		-	-	
1.3	коммерческий учет электрической энергии	0			-	-		-	-		-	-		-	-	
1.4	качество обслуживания	0	0		0	0		0	0		0	0		0	0	
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	-	-		-	-		-	-		-	-		-	-	
1.6	Прочее (консультация потребителей по вопросам электроснабжения и режима работы)	-	-		147	158		-	-		-	-		-	-	
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	
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии	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	

2.2	осуществление технологического присоединения	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	
2.4	качество обслуживания	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	
2.6	прочее (указать)	-	-		-	-		-	-		-	-		-	-	
3	Заявка на оказание услуг	50	56	2,16	0	0	0	12	12	0	2	2	0	-	-	2,16
3.1	по технологическому присоединению	2	22		0	0		12	11		2	0		-	-	
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	-	-		-	-		-	-		-	-		-	-	
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	0	2		-	-		-	-		-	-		-	-	
3.4	прочее (переоформление документов о технологическом присоединении)	48	32		-	-		0	1		-	-		-	-	

#### 4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей в 2022 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	56	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	192
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	192
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.	0,25
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/potrebitelyam/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/2023/Opros\\_potrebiteley\\_2022.pdf](https://pc-energo.su/images/2023/Opros_potrebiteley_2022.pdf)

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

В целях повышения качества обслуживания потребителей в 2022 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;
- поддерживается работа личных кабинетов потребителей для дистанционной передачи показаний приборов учета.

4.9. Информация по обращениям потребителей в 2022 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 2022 год	с 10.01.2022	по 30.12.2022	56	158	15	2	-	-	58	2	-	-	-

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 2022 год	0	0	0	0	0	0	0	58	0	2	171	231	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 2023 году