Приложение №7
к Единым стандартам качества обслуживания сетевыми
организациями потребителей услуг сетевых организаций
Приказ Минэнерго России от 15.04.2014 № 186

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

1 Общая информация о сетевой организации

1.1 Количество потребителей услуг ООО "РАДИУС" (шт.)	2019 год	2020 год	Динамика изменения показателя %
по уровням напряжения:			
ВН	1	1	0
СН1	0	0	0
СН2	62	78	26
НН	65	94	145
по категориям надежности:			
I-II	2	13	650
III	126	160	127
по типу потребителей:			
физические лица:	3	18	600
юридические лица:	125	155	124

1.2 Количество точек поставки:			
всего:	128	173	135
оборудованных приборами учета:	128	173	135
физические лица:	3	18	600
юридические лица:	125	155	124
ВРУ(ВУ, ГРЩ) МКД:	36	36	100
бесхозяйные объекты:	0	0	0
приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных:	0	15	1500

1.3 Информация об объектах электросетевого хозяйства:			
длина ВЛ (км.)			
СН2	16,393	16,487	101
НН	1,2	1,243	104
длина КЛ (км.)			
СН2	20,1	30,791	153
НН	7,7	18,547	241
Трансформаторные подстанции (шт.)			
6(10) / 0,4Кв	41	53	129

1.4 Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства:			
КЛ-0,4кВ (%)	42,79	43,79	102
ВЛ-0,4кВ (%)	2,25	3,25	144
КЛ-6(10)кВ (%)	49,84	50,84	102
ВЛ-6(10)кВ (%)	8,46	9,46	112
ТП-6(10)кВ (%)	11,42	12,42	109

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.

№	Показатель	Значение показателя, годы		
		2019	2020	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (ПSAIDI)	0,1797	0,9432	525%
1.1	ВН (110 кВ ивыше)			
1.2	СН1 (35-60 кВ)			
1.3	СН2 (1-20 кВ)			
1.4	НН (до 1 кВ)	0,1797	0,9432	525%
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (ПSAIFI)	0,1797	0,4913	273%
2.1	ВН (110 кВ ивыше)			
2.2	СН1 (35-60 кВ)			
2.3	СН2 (1-20 кВ)			
2.4	НН (до 1 кВ)	0,1797	0,4913	273%
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) (ПSAIDI, план)	0,4526	0,02366	5%
3.1	ВН (110 кВ ивыше)			
3.2	СН1 (35-60 кВ)			
3.3	СН2 (1-20 кВ)			
3.4	НН (до 1 кВ)	0,4526	0,02366	5%
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) (ПSAIFI, план)	0	0,20421	204%
4.1	ВН (110 кВ ивыше)			
4.2	СН1 (35-60 кВ)			
4.3	СН2 (1-20 кВ)			
4.4	НН (до 1 кВ)	0	0,20421	204%
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	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	

2.2 Рейтинг структурных единиц ООО "РАДИУС" по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии

№	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) $П_{SAIDI, план}$				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, связанных спроведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации) $П_{SAIFI, план}$				Показатель качества оказания услуг по передаче ЭЭ (отношение общего числа зарегистрированных случаев нарушения качества ЭЭ по вине сетевой организациии к максимальному количеству потребителей, обслуживаемых 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 РАДИУС				0,9432				0,4913				0,02366				0,20421					

Мероприятия в целях повышения качества оказания услуг по передаче ЭЭ за отчетный период:

2.3 2.3.1. Произведена замена высокоаварийных участков КЛ-10кВ

2.3.2. Заключены Соглашеня о взаимодействии с вышестоящими ТСО

3 Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1 Величина резервипуемой мощности на конец 2020г составляет 0 кВт. Наличие свободной, для технологического присоединения, мощности составляет 0кВт.

3.2 В целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в 2020г были построены 0,81 км линий электропередачи и введены в эксплуатацию трансформаторные подстанции сумарной мощностью 650 кВА.

3.3 Прочая информация отсутствует.

3.4 Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям ООО "РАДИУС"

№	Показатель	Категория присоединения потребителей услуг по передаче ЭЭ 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 ЭЭ			
		2019	2020	динамика изменения показателя %	2019	2020	динамика изменения показателя %	2019	2020	динамика изменения показателя %	2019	2020	динамика изменения показателя %	2019	2020	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	1	16	1600%	5	4	80%	0	3	300%	0	0	0	0	0	0	
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлениитехнологического присоединения к электрическим сетям, штуки	1	16	1600%	5	4	80%	0	3	300%	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 решениями суда, штуки, 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 технологического присоединения к электрическим сетям, дней	1	1		2	2		3	3		0	0	0	0	0	0	
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	1	16	1600%	3	4	133%	0	3	300%	0	0	0	0	0	0	
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	1	16	1600%	3	4	133%	1	1	100%	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 решениями суда, 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	90	14	16%	150	90	60%	0	120	100%	0	0	0	0	0	0	

3.5 Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям организации на территории Ростовской области:

Размер ставок за технологическое присоединение энергопринисающих устройств к электрическим сетям на 2021 год утвержден Региональнойной службой по тарифат Ростовской области Постановлением от 29.12.20200 №60/20 и размещен на сайте https://rst.donland.ru, а также на сайте ООО РАДИУС http://radiys2009.narod.ru, в разделе "Раскрытие информации" пункт 19.а.

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	Расчет произведен по стандартизированным тарифным ставкам при заявленном уровне напряжения 0,4кВ							
500 - сельская местность	Да	КЛ	550	550	64802,93	38894,78	3003738,07	2666389,85	4045002,07	5132508,05
	Нет	ВЛ	550	550	64802,93	38894,78	1379670,55	696328,59	1379670,55	696328,59
300 - городская местность	Да	КЛ	550	550	64802,93	38894,78	2076084,01	2202562,82	3117348,01	4668681,02
	Нет	ВЛ	550	550	64802,93	38894,78	853723,51	433355,07	853723,51	433355,07
750	Да	КЛ	53142,85	33064,74	64802,93	38894,78	4163305,64	3246173,65	5204569,64	5712291,84
		ВЛ	53142,85	33064,74	64802,93	38894,78	2656904,36	2492972,99	3698168,36	4959091,21
	Нет	КЛ	53142,85	33064,74	64802,93	38894,78	3543505,64	1778246,14	3543505,64	1778246,14
		ВЛ	53142,85	33064,74	64802,93	38894,78	2037104,36	1025045,49	2037104,36	1025045,49
1000	Да	КЛ	53142,85	33064,74	64802,93	38894,78	5322873,21	3825957,42	6364137,21	6292075,62
		ВЛ	53142,85	33064,74	64802,93	38894,78	3314338,17	2821689,91	4355602,17	5287808,11
	Нет	КЛ	53142,85	33064,74	64802,93	38894,78	4703073,21	2358029,92	4703073,21	2358029,92
		ВЛ	53142,85	33064,74	64802,93	38894,78	2694538,17	1353762,41	2694538,17	1353762,41
1250	Да	КЛ	53142,85	33064,74	64802,93	38894,78	6482440,78	4405741,21	7523704,78	6871859,41
		ВЛ	53142,85	33064,74	64802,93	38894,78	3971771,98	3150406,81	5013035,98	5616525,01
	Нет	КЛ	53142,85	33064,74	64802,93	38894,78	5862640,78	2937813,71	5862640,78	2937813,71
		ВЛ	53142,85	33064,74	64802,93	38894,78	3351971,98	1682479,31	3351971,98	1682479,31

4 Качество обслуживания

4.1

№	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	2020	динамика изменения показателя %	2019	2020	динамика изменения показателя %	2019	2020	динамика изменения показателя %	2019	2020	динамика изменения показателя %	2019	2020	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:	6	7	0	0	0	0	0	16	1600%	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	
1.2	осуществление технологического присоединения	6	7	117%	0	0	0	0	16	1600%	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	
1.4	качество обслуживания	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	
1.6	прочее (указать)	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	
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	
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии	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	
2.2	осуществление технологического присоединения	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	
2.4	качество обслуживания	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	
2.6	прочее (указать)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
3	Заявка на оказание услуг	6	7	117%	0	0	0	0	16	1600%	0	0	0	0	0	
3.1	по технологическому присоединению	6	7	117%	0	0	0	0	16	1600%	0	0	0	0	0	
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	6	7	117%	0	0	0	0	16	1600%	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	
3.4	прочее (указать)	0	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 отчетном периоде	Среднее время на обслуживание потребителя, мин.	Среднее время ожидания потребителя в очереди, мин.	Количество сторонних организаций на территории офиса обслуживания
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	ООО "РАДИУС"	классический	347933, Ростовская обл., г. Таганрог, ул.Чучева,49.	т. (86344) 64-29-64, 64-29-50, 64-28-27. 88002014652 e.mail: radiys2009@yandex.ru	Пн.-Пт. 08.00-17.00. пер-в 12.00-13.00 Сб.Вс. Вых.	* Прием и регистрация очного обращения потребителя, регистрация контактной информации потребителя, проверка корректности оформления заявок на оказание услуг, комплектности документов и полноты сведений в заявке в соответствии с требованиями нормативных правовых актов. * Прием показаний приборов учета электрической энергии. * Предоставление справочной информации о деятельности сетевой организации по вопросам оказания услуг сетевой организации, в том числе предоставление типовых форм документов. * Предоставление консультаций по вопросам оказания услуг сетевой организации. * Предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг, рассмотрения обращения, содержащего жалобу. * Выдача документов потребителям, в том числе договоров на оказание услуг, квитанций, счетов-фактур на оплату услуг, документов по результатам оказания услуг (актов), актов безучетного (бездоговорного) потребления электрической энергии. * Предоставление информации о причинах и сроках плановых перерывов передачи электрической энергии, о дате и времени восстановления передачи электрической энергии. * Прием платежей за оказание услуг. * Выдача индивидуального логина и пароля для доступа в личный кабинет потребителя. * Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания.	7	10	0	0

4.3 Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи

№	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения; Номер телефона центра обработки телефонных вызовов.	номер телефона	8-800-2014652
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	13
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	4
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	9
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.	0,7

4.4 За отчетный период наибольшее число обращений зарегистрировано по оказанию услуг по передаче электрической энергии. Все заявки зарегистрированы. Заявок содержащих жалобы нет.

4.5 Дополнительные услуги потребителям электрической энергии: "сообщение о коррупционных действиях лиц организации".

4.6 Работа с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территориях других государств, матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан) проводится вне очереди.

4.8 В целях повышения качества пердоставляемых услуг был введен в эксплуатацию програмный комплекс "Личный кабинет потребителя", также для сокращения времени ликвидации аварий ежегодно проводятся противоаварийные тренировки и совмесно с вышестоящими организациями проводятся тренировки по ликвидации аварий

4.7 Темы и результаты опросов потребителей, проводимых сетевой

Отчетный период: 2020 год

Вопросы	**Средняя оценка**
Доступнось ли справочной информации о деятельности организации по вопросам оказания услуг	0
Компетентность специалистов	0
Обращались ли вы в организацию по каким либо проблемам в течении года	0
Соблюдение сроков заключения договоров на технологическое присоединение	0
Уровень клиентского сервиса по технологическому присоединению	0
Культура общения сотрудников	0
Оперативность принятия решений	0
Удовлетворенность деятельностью компании ООО	0

* опрос по пятибальной системе

4.9 Информация по обращениям потребителей

№	Идентификационный номер обращения	Дата обращения	Время обращения	Форма обращения					Обращения						Обращения потребителей, содержащие жалобу							Обращение потребителей, содержащие заявку на оказание услуг				Факт получения потребителем ответа			Мероприятия по результатам 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	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	Выполнены 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
	-	2020 год		7	4	16	0	0	4	23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23	23	0	0	27	0	0	0	0