

Информация о качестве обслуживания потребителей ООО «Сетевая компания «Солнечный» услуг за 2022 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.

	2021	2022	Динамика, %
Количество потребителей	46	60	24
СН2	44	58	24
НН	2	2	0
1 категория надежности	1	1	0
2 категория надежности	29	36	19
3 категория надежности	16	23	30

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.

Все точки поставки оборудованы приборами учета.

	2021	2022	Динамика
Количество точек поставки	265	344	23
СН2	263	342	23
НН	2	2	0

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.

	2021	2022	Динамика, %
Длина ВЛ, км	0	0	0
Длина КЛ, км	20,971	31,424	33
Количество подстанций	13	14	7
20 кВ	10	11	11
6 (10) кВ	3	3	0

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.

	2020	2021	Динамика, %
Трансформаторные подстанции			
20/0,4 кВ	22,04	24,11	8
10/0,4 кВ	15,42	17,15	10
Кабельные линии			
20 кВ	17,49	18,03	3
10 кВ	12,76	13,34	4

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 (Psaidd)	0	0	0
1.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
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 (Psaifi)	0	0	0
2.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
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) (Пsaidi план)	0	0	0
3.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
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) (Пsaifi план)	0	0	0
4.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
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 прекращения передачи электрической энергии, Psaidi				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, Psaifi				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), Psaidi 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), Psaifi 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
		BH	CH1	CH2	NN	BH	CH1	CH2	H H	BH	CH1	CH2	NN	BH	CH1	CH2	H H		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

1	ООО «СК «Солнечный»	0	0	0	0	0	
n	Всего по сетевой организации	0	0	0	0	0	

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

- Проведение обходов-осмотров, техническое обслуживание оборудования.
- Проведение рейдов по выявлению неучтенного и бездоговорного потребления электроэнергии;

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

Прочая информация отсутствует

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии невостробованной 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 ее увеличения с разбивкой по структурным единицам сетевой организации и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы такой организации, заполняется в произвольной форме.

Расчетный уровень напряжения	Объем трансформаторной мощностью центров питания, МВт	Объем мощности энергопринимающих устройств, непосредственно (или опосредованно) присоединенных к центрам питания, МВт	Объем невостробованной мощности, МВт
СН2	46,7	26,41	0

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

Все процедуры и обязательства СКС в части тех присоединения выполняет без нарушений поэтому мероприятия по улучшению отсутствуют

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

Информация 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			
		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	18
1	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки	4	4	0	5	3	40	2	1	50	4	3	25	-	-	-	
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	4	4	0	5	3	40	2	1	50	4	3	25	-	-	-	
3	Число заявок на технологическое	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	

	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:																
3.1	по вине сетевой организации	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	-	-	-	
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	10	10	0	15	15	0	30	30	0	30	30	0	-	-	-	

5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	1	4	75	0	3	100	0	1	0	2	3	25	-	-	-	
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	1	4	75	0	2	100	0	0	0	0	1	100	-	-	-	
7	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующих организаций и (или) решениями	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	

	суда, штуки, в том числе:																
7.1	по вине сетевой организации	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	-	-	-	
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	30	30	0	0	180	100	0	0	0	0	365	100	-	-	-	

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).

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	Плата за технологическое присоединение к электрическим сетям на 2021 г. утверждена Постановлением Региональной энергетической комиссии Свердловской области № 251- ПК от 23.12.2020 г. «Об установлении стандартизированных тарифных ставок, ставок за единицу максимальной мощности и формул платы за технологическое присоединение к электрическим сетям сетевых организаций на территории Свердловской области на 2021 год» (источник официального опубликования решения: официальный интернет-портал правовой информации Свердловской области www.pravo.gov66.ru , опубликование № 28836 от 29 декабря 2020 г.) Плата за технологическое присоединение к электрическим сетям на 2022 г. утверждена Постановлением Региональной энергетической комиссии Свердловской области №258-ПК от 29.12.2021 г. «Об установлении стандартизированных тарифных ставок, ставок за единицу максимальной мощности и формул платы за технологическое присоединение к электрическим сетям сетевых организаций на территории Свердловской области на 2022 год» (источник официального опубликования решения: официальный интернет-портал правовой информации Свердловской области www.pravo.gov66.ru)							
500 - сельская местность/300 - городская местность	Да	КЛ								
		ВЛ								
	Нет	КЛ								
		ВЛ								
750	Да	КЛ								
		ВЛ								
	Нет	КЛ								
		ВЛ								
1000	Да	КЛ								
		ВЛ								
	Нет	КЛ								
		ВЛ								

[illegible]

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 , %

[illegible]

[illegible]

[illegible]

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	Центральный офис	-	г. Екатеринбург, ул. Радищева, д. 25, оф. 195	+7(343)302 04 11 доб. 4430, +7(982)690 07 45, + 7(343)215 74 45, sk@sunny-e kb.ru	Понедельник – Пятница с 09-00 до 18-00	1. Прием и регистрация очного обращения потребителя, регистрация контактной информации потребителя, проверка корректности оформления заявок на оказание услуг,	0	0	0	

						комплектности документов и полноты сведений в заявке в соответствии с требованиями нормативных правовых актов 2. Предоставление справочной информации о деятельности сетевой организации по вопросам оказания услуг сетевой организации, в том числе предоставление типовых форм документов 3. Предоставление консультаций по вопросам оказания услуг сетевой организации 4. Предоставление информации о статусе (этапе) исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг, рассмотрения обращения 6. Выдача документов потребителям, в том числе договоров на оказание услуг, документов по				
--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--

						результатам оказания услуг (актов)				
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

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	+7(343)302 04 11 доб. 4430, +7(982)690 07 45, + 7(343)215 74 45
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. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, обращений, содержащих жалобу, обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в отчетном периоде, в соответствии с [пунктом 4.1](#) Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.

Обращений не поступало

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

Услуги не оказывались

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" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2000, N 2, ст. 161; N 19, ст. 2023; 2001, N 1, ст. 2; N 33, ст. 3427; N 53, ст. 5030; 2002, N 30, ст. 3033; N 48, ст. 4743; N 52, ст. 5132; 2003, N 19, ст. 1750; 2004, N 19, ст. 1837; N 25, ст. 2480; N 27, ст. 2711; N 35, ст. 3607; N 52, ст. 5038; 2005, N 1, ст. 25; N 19, ст. 1748; N 52, ст. 5576; 2007, N 43, ст. 5084; 2008, N 9, ст. 817; N 29, ст. 3410; N 30, ст. 3609; N 40, ст. 4501; N 52, ст. 6224; 2009, N 18, ст. 2152; N 26, ст. 3133; N 29, ст. 3623; N 30, ст. 3739; N 51, ст. 6148; N 52, ст. 6403; 2010, N 19, ст. 2287; N 27, ст. 3433; N 30, ст. 3991; N 31, ст. 4206; N 50, ст. 6609; 2011, N 45, ст. 6337; N 47, ст. 6608; 2012, N 43, ст. 5782; 2013, N 14, ст. 1654; N 19, ст. 2331; N 27, ст. 3477; N 48, ст. 6165; 2014, N 23, ст. 2930; N 26, ст. 3406; N 52, ст. 7537; 2015, N 14, ст. 2008), 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" (Ведомости Съезда народных депутатов РСФСР и Верховного Совета РСФСР, 1991, N 21, ст. 699; Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 32, ст. 1861; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 48, ст. 4561; 1996, N 51, ст. 5680; 1997, N 47, ст. 5341; 1998, N 48, ст. 5850; 1999, N 16, ст. 1937; N 28, ст. 3460; 2000, N 33, ст. 3348; 2001, N 1, ст. 2; N 7, ст. 610; N 33, ст. 3413; 2002, N 30, ст. 3033; N 50, ст. 4929; N 53, ст. 5030; 2002, N 52, ст. 5132; 2003, N 43, ст. 4108; N 52, ст. 5038; 2004, N 18, ст. 1689; N 35, ст. 3607; 2006, N 6, ст. 637; N 30, ст. 3288; N 50, ст. 5285; 2007, N 46, ст. 5554; 2008, N 9, ст. 817; N 29, ст. 3410; N 30, ст. 3616; N 52, ст. 6224; N 52, ст. 6236; 2009, N 18, ст. 2152; N 30, ст. 3739; 2011, N 23, ст. 3270; N 29, ст. 4297; N 47, ст. 6608; N 49, ст. 7024; 2012, N 26, ст. 3446; N 53, ст. 7654; 2013, N 19, ст. 2331; N 27, ст. 3443; N 27, ст. 3446; N 27, ст. 3477; N 51, ст. 6693; 2014, N 26, ст. 3406; N 30, ст. 4217; N 40, ст. 5322; N 52, ст. 7539; 2015, N 14, ст. 2008).

Заявок от указанных групп населения не поступало

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.

Опросов не проводилось

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

Мероприятия отсутствуют,

4.9. Информация по обращениям потребителей.

№	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	
				Очное обращение	Заочное обращение по почте	Заочное обращение по телефону	Письменное обращение по почте	Прочее	Оказание услуг по передаче электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электрообъектов	Прочее	Качество услуг по передаче электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электрообъектов	Прочее	Потребительское объединение	Заключение договора на оказание услуг по передаче электроэнергии	Организация коммерческого учета электроэнергии	Прочее	Заявитель был получен и рассмотрен в установленные сроки	Заявитель был получен и рассмотрен в установленные сроки	Обращение оставлено без ответа	Выполненные мероприятия по результатам обращения	Планируемые мероприятия по результатам обращения			
1	020/22	21.01.2022	11:00	-	-	-	-	+	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	-	+			
2	021/22	17.02.2022	12:00	-	-	-	-	+	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	-	+	-		
3	022/22	01.03.2022	12:00	-	-	-	-	+	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	-	+	-		
4	023/22	06.02.2022	16:00	-	-	-	-	+	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	-	+	-		

5	024/22	01.07.2022	15:00	-	-	-	-	+	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	-	+
6	025/22	01.07.2022	12:00	-	-	-	-	+	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	-	+
7	028/22	29.07.2022	16:00	-	-	-	-	+	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	+	-
8	029/22	15.08.2022	15:00	-	-	-	-	+	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	+	-
9	031/22	10.10.2022	14:00	-	-	-	-	+	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	-	+
10	032/22	10.10.2022	15:00	-	-	-	-	+	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	-	+
11	033/22	10.11.2022	11:00	-	-	-	-	+	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	+	-