

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

Формирование отчета о качестве обслуживания потребителей услуг ООО «ДЭТ» за 2020 год выполнено в соответствии с действующим приказом Минэнерго России от 15.04.2014 № 186 «О Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций» (в действующей редакции).

1. Общая информация о сетевой организации

Официальное полное наименование организации: Общество с ограниченной ответственностью «Донэнерготранзит».

Сокращенное наименование организации: ООО «ДЭТ».

Основным видом деятельности Общества является оказание услуги по передаче электрической энергии (мощности).

Общество осуществляет следующие виды деятельности, определённые постановлением Правительства РФ от 29.12.2011 № 1178 «О ценообразовании в области регулируемых цен (тарифов) в электроэнергетике»:

- передача (распределение) электрической энергии;
- технологическое присоединение к электрическим сетям;
- оперативное диспетчерское управление;
- другие виды деятельности, не запрещенные законодательством РФ.

Показатель	Период		Динамика изменения показателя, %
	2019	2020	
1	2	3	4
1.1. Количество потребителей услуг	516	599	116,09%
1.2. Количество точек поставки всего, шт.:			
- в том числе точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии	516	599	116,09%
1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации:			
Общая протяженность по цепям (с вводами) воздушных линий (далее - ВЛ) в км, в т.ч.:	13,56	13,56	100,00%
ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	0
СН2 (1 - 20 кВ)	9,24	9,24	100,00%
НН (до 1 кВ)	4,32	4,32	100,00%
длина кабельных линий (далее - КЛ) в км, в т.ч.:	89,11	89,11	100,00%
ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	0
СН2 (1 - 20 кВ)	64,82	64,82	100,00%
НН (до 1 кВ)	24,29	24,29	100,00%
количество ТП, в т.ч.:	68	69	101,47%
110 кВ	0	0	0
35 кВ	0	0	0
6(10) кВ	68	69	101,47%
1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации с разбивкой по уровням напряжения и по типам оборудования, (выражается в процентах по отношению к нормативному сроку службы объектов).			
воздушных линий (далее - ВЛ), в т.ч.:	140	140	100,00%
ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	0
СН2 (1 - 20 кВ)	60	60	100,00%
НН (до 1 кВ)	80	80	100,00%
кабельных линий (далее - КЛ), в т.ч.:	80	80	100,00%
ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	0
СН2 (1 - 20 кВ)	50	50	100,00%
НН (до 1 кВ)	30	30	100,00%
ТП в т.ч.:	55	55	100,00%
110 кВ	0	0	0
35 кВ	0	0	0
6 и 10 кВ	55	55	100,00%

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в целом по сетевой организации в 2020 г., а также динамика по отношению к 2019 г.

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		2019	2020	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (P_{SAIDI})	0,306	0,30	1
1.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	
1.2	СН1 (35-60 кВ)	0	0	
1.3	СН2 (1-20 кВ)	0	0	
1.4	НН (до 1 кВ)	0	0	
2	Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии (P_{SAIFI})	0	0	1
2.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	
2.2	СН1 (35-60 кВ)	0	0	
2.3	СН2 (1-20 кВ)	0	0	
2.4	НН (до 1 кВ)	0	0	
3	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) ($P_{SAIDI, план}$)	0	0	1
3.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	
3.2	СН1 (35-60 кВ)	0	0	
3.3	СН2 (1-20 кВ)	0	0	
3.4	НН (до 1 кВ)	0	0	
4	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), ($P_{SAIFI, план}$)	0	0	1
4.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	
4.2	СН1 (35-60 кВ)	0	0	
4.3	СН2 (1-20 кВ)	0	0	
4.4	НН (до 1 кВ)	0	0	
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0	0	1
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	1

2.2. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в 2020 г.

N	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, Π_{SAIDI}				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, Π_{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)				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 «ДЭТ»	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	---
2	Всего по сетевой организации	0,30				0				0				0					

2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в 2020 г.

№ п.п.	Наименование мероприятия
1	Повышение эффективности обработки заявок потребителей
2	Проведение регулярных опросов потребителей
3	Информирование о необходимости передачи показаний приборов учета
4	Углубление усилий в области работы относительно обработки заявок сбытовых и сетевых организаций о прекращении и возобновлении режима электроснабжения потребителей

3.1 Информация о наличии невостребованной мощности

№ п.п.	Год	Ед.изм.	Величина мощности
1	2020	МВА	0

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

№ п.п.	Наименование мероприятия
1	Уменьшение времени на подготовку проекта договора на осуществление технологического присоединения
2	Уменьшение времени на подготовку сетевой организацией технических условий (ТУ) на технологическое присоединение и их согласование с вышестоящей сетевой организацией
3	Предоставление консультаций
4	Консолидация усилий по совместной работе со смежными сетевыми организациями

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	стационарный	ул. Красноармейская, 168/99	8-863-306-57-62 info@donenergotranzit.ru	Понедельник - пятница с 8-00 до 17-00	полный перечень	0	15	2	0

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

N	Наименование	Единица измерения	
1	<p>Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:</p> <p>Номер телефона по вопросам энергоснабжения:</p> <p>Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:</p>	номер телефона	<p>8-863-306-57-62</p> <p>8-863-269-56-26</p> <p>8-863-267-48-24</p>
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	54
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	54
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

4.7. 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.

Проведен текущий опрос 5 потребителей по качеству электроснабжения, претензий к сетевой организации нет

