

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
ООО "Южная сетевая компания" 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.

№ п/п	Наименование	2020 год	2021 год	Динамика, %
1.	Количество потребителей услуг сетевой организации, шт.	29	32	10,3
1.1.	По уровням напряжения			
	ВН	0	0	
	СН1	3	3	0,0
	СН2	26	28	7,7
	НН	0	1	100,0
1.2.	Категории надежности потребителей			
	Первая	1	2	100,0
	Вторая	3	3	0,0
	Третья	25	27	8,0
1.3.	Тип потребителей			
	Физические лица	0	0	100,0
	Юридические лица	29	32	10,3

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, бесхозные объекты электросетевого хозяйства, приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.

Потребители	Состояние систем учета в 2020 году			Состояние систем учета в 2021 году			Динамика, %
	Всего точек учета, шт.	Всего систем учета электроэнергии с удаленным сбором данных, шт.	в т.ч. не оборудованных приборами учета, шт.	Всего точек учета, шт.	Всего систем учета электроэнергии с удаленным сбором данных, шт.	в т.ч. не оборудованных приборами учета, шт.	
Юридические лица	67	2	65	69	3	66	3,0
Физические лица	0	0	0	0	0	0	
Вводные устройства в многоквартирные дома	0	0	0	0	0	0	
Бесхозные сети	0	0	0	0	0	0	
Всего	67	2	65	69	3	66	3,0

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.

Протяженность ЛЭП

№ п/п	Наименование	2020 год	2021 год	Динамика, %
1.	Длина воздушных линий всего, км	65,13	65,38	0,4
	из них:			
	ВН			
	СН1	0,01	0,01	0,0
	СН2	65,12	65,37	0,4
	НН			
2.	Длина кабельных линий всего, км	9,35	19,4	107,5
	из них:			
	ВН			
	СН1			
	СН2	9,25	19,25	108,1
	НН	0,1	0,15	50,0

Количество подстанций

№ п/п	Наименование	2020 год	2021 год	Динамика, %
1.	Количество подстанций всего, шт.			
	из них:			
	110 кВ	0	0	
	35 кВ	2	1	-50,0
	6 (10) кВ	53	54	1,9

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.

№ п/п	Наименование	2020 год	2021 год	Динамика, %
1.	Воздушные линии			
	ВН			
	СН1	10%	10%	0,0
	СН2	20%	20%	0,0
	НН			
2.	Кабельные линии			
	ВН			
	СН1			
	СН2	25%	25%	0,0
	НН	0%	0%	0,0
3.	Трансформаторное оборудование			
	110 кВ			
	35 кВ	28%	6%	-78,6
	6 (10) кВ	35%	30%	-14,3
4.	Коммутационные аппараты и распределительные сети			
	ВН			
	СН1	24%	10%	-58,3
	СН2	32%	30%	-6,3
	НН	42%	41%	-2,4

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		
		2020	2021	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIDI})	0	1,27536	-1,27536
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 (Π_{SAIFI})	0	0,18841	-0,18841
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) (Π_{SAIDI})	0	2,23188	-2,23188
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) (Π_{SAIFI})	0	0,4058	-0,4058
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	8	-8
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	7	-7

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, P_{SAIPI}			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_{SAIPI} , ПЛАН			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_{SAIPI} , 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), P_{SAIPI} , 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)	20				
		ВН	СН1	СН2	СН1	СН2	СН2	СН1	СН2	СН2	СН1	СН2	СН1			СН2	СН2	СН1	СН2
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	ООО "Южная сетевая компания"	1,27536			0,18841			2,23188			0,4058			0,21875			Выполнение годового плана ППР		

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

ремонт силовых трансформаторов – 7 шт.

ремонт выключателей - 6 шт.

наладка РЗА - 23 шт.

ремонт КЛ-6(10)кВ – 3 шт.

ремонт ВЛ-6кВ – 1 шт.

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.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии не востребовавшей 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.

№ п/п	Наименование	2021 год	Прогноз на 2022 год
1.	Невостребованная мощность, МВт	0	0
	ВН		
	СН1		
	СН2		
	НН		
2.	Прогноз увеличения не востребовавшей мощности на основании	0	0
	ВН		
	СН1		
	СН2		
	НН		

* ООО "ЮСК" осуществляет свою деятельность на арендованном оборудовании, инвестиционные программы не утверждены

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

В целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению на регулярной основе осуществляется 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.

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			
		2020г.	2021г.	Динамика изменения показателя, %		2020г.	2021г.	Динамика изменения показателя, %		2020г.	2021г.	Динамика изменения показателя, %			2020г.	2021г.	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	0	1	100%	1	0	-100%	1	0	-100%	0	2	-200%	0	0	0	3	
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	1	100%	1	0	-100%	1	0	-100%	0	0		0	0	0	1	
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	
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	0	0		5	0		7	0		0	0		0	0	0	0	
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	0		1	0		1	0		0	0		0	0	0	0	
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	0		0	0		1	0		0	0		0	0	0	0	

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			
		2020г.	2021г.	Динамика изменения показателя, %	2020г.	2021г.	Динамика изменения показателя, %	2020г.	2021г.	Динамика изменения показателя, %	2020г.	2021г.	Динамика изменения показателя, %		2020г.	2021г.	Динамика изменения показателя, %	
7	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штрафы, в том числе:	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
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	0	0		0	0		30	0		0	0		0	0		0	0

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) с НДС, руб.*

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								
500 - сельская местность/300 - городская местность	Да	КЛ	26 616,82	550,00	26 616,82	26 616,82	2 295 600,17	1 165 735,13	2 295 600,17	1 165 735,13
		ВЛ	26 616,82	550,00	26 616,82	26 616,82	2 295 600,17	1 165 735,13	2 295 600,17	1 165 735,13
	Нет	КЛ	6 594,77	550,00	6 594,77	6 594,77	2 666 481,14	1 341 164,59	2 666 481,14	1 341 164,59
		ВЛ	6 594,77	550,00	6 594,77	6 594,77	2 666 481,14	1 165 735,13	2 666 481,14	1 341 164,59
750	Да	КЛ	26 616,82	26 616,82	26 616,82	26 616,82	15 507 897,58	7 771 883,84	30 422 971,18	15 229 420,64
		ВЛ	26 616,82	26 616,82	26 616,82	26 616,82	15 507 897,58	7 771 883,84	30 422 971,18	15 229 420,64
	Нет	КЛ	6 594,77	6 594,77	6 594,77	6 594,77	6 642 430,79	3 329 139,41	6 642 430,79	3 329 139,41
		ВЛ	6 594,77	6 594,77	6 594,77	6 594,77	6 642 430,79	3 329 139,41	6 642 430,79	3 329 139,41
1000	Да	КЛ	26 616,82	26 616,82	26 616,82	26 616,82	17 716 758,50	8 876 314,29	32 631 832,10	16 333 851,09
		ВЛ	26 616,82	26 616,82	26 616,82	26 616,82	17 716 758,50	8 876 314,29	32 631 832,10	16 333 851,09
	Нет	КЛ	6 594,77	6 594,77	6 594,77	6 594,77	8 851 291,70	4 433 569,87	8 851 291,70	4 433 569,87
		ВЛ	6 594,77	6 594,77	6 594,77	6 594,77	8 851 291,70	4 433 569,87	8 851 291,70	4 433 569,87
1250	Да	КЛ	26 616,82	26 616,82	26 616,82	26 616,82	19 925 619,42	9 980 744,75	34 840 693,02	17 438 281,55
		ВЛ	26 616,82	26 616,82	26 616,82	26 616,82	19 925 619,42	9 980 744,75	34 840 693,02	17 438 281,55
	Нет	КЛ	6 594,77	6 594,77	6 594,77	6 594,77	11 060 152,62	5 538 000,33	11 060 152,62	5 538 000,33
		ВЛ	6 594,77	6 594,77	6 594,77	6 594,77	11 060 152,62	5 538 000,33	11 060 152,62	5 538 000,33

* Ориентировочная стоимость рассчитана на основании Постановления РСТ РО от 29.12.2021г. №75/1 "Об установлении единых стандартизированных тарифных ставок и ставок за единицу максимальной мощности за технологическое присоединение энергопринимающих устройств к распределительным электрическим сетям территориальных сетевых организаций на территории Ростовской области на 2022 год" на основании стандартизированной ставки С1.

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			
		2020г.	2021г.	Динамика изменения показателя, %	2020г.	2021г.	Динамика изменения показателя, %	2020г.	2021г.	Динамика изменения показателя, %	2020г.	2021г.	Динамика изменения показателя, %	2020г.	2021г.	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:	3	3	0	1	1	0	2	2	0	1	0	-100	0	0	0	0
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	2	1	-50	0	0	0	1	1	0	0	0	-100	0	0	0	0
1.2	осуществление технологического присоединения	1	2	100	0	0	100	1	1	0	1	0	-100	0	0	0	0
1.3	коммерческий учет электрической энергии	0	0	100	1	1	-100	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	0	0
1.5	техническое обслуживание	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.6	электросетевых объектов	0	0	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	0	0
2	Жалобы	0	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	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	0	0
2.1.2	качество электрической энергии	0	0	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	0	0
2.3	коммерческий учет электрической энергии	0	0	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	0	0
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	0	0	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	0	0
3	Заявка на оказание услуг	3	3	0	3	1	-200	3	2	0	1	0	-100	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 указания названий организаций)
1	ООО "ЮСК"	Отдельное помещение	г. Ростов-на-Дону, ул. Береговая 27А, оф. 8	8(863)217-79-39 yusk61@bk.ru	пн-пт с 9.00 до 18.00 перерыв с 13.00 до 14.00	- Услуги по передаче электроэнергии; - Услуги по технологическому присоединению; - Прочие услуги.	3	20	0	0
							8	9	10	11

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

N	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:	номер телефона	8 (863) 217-79-39
	Номер телефона по вопросам энергоснабжения:		
	Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:		
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	1
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	1
2.1	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.	-
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	-

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.

N	Категории обращений потребителей	2020г.	2021г.
1	2	3	4
1	Всего обращений потребителей, в том числе:	7	6
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	3	2
1.2	осуществление технологического присоединения	3	3
1.3	коммерческий учет электрической энергии	1	1
1.4	качество обслуживания	0	0
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	0	0
1.6	прочее (указать)	0	0
2	Жалобы	0	0
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	0	0
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии	0	0
2.1.2	качество электрической энергии	0	0
2.2	осуществление технологического присоединения	0	0
2.3	коммерческий учет электрической энергии	0	0
2.4	качество обслуживания	0	0
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	0	0
2.6	прочее (указать)	0	0
3	Заявка на оказание услуг	10	6
3.1	по технологическому присоединению	0	3
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	10	2
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	0	1
3.4	прочее (указать)	0	0

4.4. Информация по обращениям потребителей

Идентификационный номер обращения	Дата обращения	Время обращения	Форма обращения				Обращения потребителей, содержащие жалобу										Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг			Факт получения потребителем ответа		Мероприятия по результатам обращения										
			Зачное обращение посредством телефонной связи	Зачное обращение посредством сети Интернет	Письменное обращение	Прочее	Оказание услуг по передаче электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Качество передачи электрической энергии	Качество электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание объектов	Прочее	По технологическому присоединению	Заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	Организация коммерческого учета электроэнергии	Заявлено было получено исчерпывающий ответ в установленные сроки	Заявлено было получено исчерпывающий ответ с нарушением сроков	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		
1		14.04.2021	11.00	1					1													1				1						
2		14.05.2021	15.00		1					1													1									
3		21.06.2021	10.00	1					1																							
4		09.07.2021	10.00			1				1												1										
5		25.12.2021	16.00			1			1																							
6		08.09.2021	09.00	1						1												1					1					