

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг  
ООО «ТСО «Сибирь» за 2020 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:

| Уровень напряжения | Категория надежности | 2019                 |                     | 2020                 |                     | динамика             |                     |
|--------------------|----------------------|----------------------|---------------------|----------------------|---------------------|----------------------|---------------------|
|                    |                      | Юридические лица шт. | Физические лица шт. | Юридические лица шт. | Физические лица шт. | Юридические лица шт. | Физические лица шт. |
| Всего              | I                    | 0                    | 0                   | 0                    | 0                   | 0                    | 0                   |
|                    | II                   | 27                   | 0                   | 31                   | 0                   | 4                    | 0                   |
|                    | III                  | 477                  | 711                 | 489                  | 750                 | 12                   | 39                  |
| ВН                 | I                    | 0                    | 0                   | 0                    | 0                   | 0                    | 0                   |
|                    | II                   | 0                    | 0                   | 0                    | 0                   | 0                    | 0                   |
|                    | III                  | 0                    | 0                   | 0                    | 0                   | 0                    | 0                   |
| СН-1               | I                    | 0                    | 0                   | 0                    | 0                   | 0                    | 0                   |
|                    | II                   | 0                    | 0                   | 0                    | 0                   | 0                    | 0                   |
|                    | III                  | 0                    | 0                   | 3                    | 0                   | 3                    | 0                   |
| СН-2               | I                    | 0                    | 0                   | 0                    | 0                   | 0                    | 0                   |
|                    | II                   | 27                   | 0                   | 31                   | 0                   | 4                    | 0                   |
|                    | III                  | 456                  | 21                  | 456                  | 26                  | 0                    | 5                   |
| НН                 | I                    | 0                    | 0                   | 0                    | 0                   | 0                    | 0                   |
|                    | II                   | 0                    | 0                   | 0                    | 0                   | 0                    | 0                   |
|                    | III                  | 21                   | 690                 | 30                   | 724                 | 9                    | 34                  |

### 1.2. Количество точек поставки:

| Показатель  | 2019             |                              |   |                |       | 2020             |                              |   |                |       | динамика         |                              |   |                |       |
|---|------------------|------------------------------|---|----------------|-------|------------------|------------------------------|---|----------------|-------|------------------|------------------------------|---|----------------|-------|
|   | Юридические лица | Ввода в многоквартирные дома | Потребители-граждане (частные домовладения) | Бесхозные сети | Всего | Юридические лица | Ввода в многоквартирные дома | Потребители-граждане (частные домовладения) | Бесхозные сети | Всего | Юридические лица | Ввода в многоквартирные дома | Потребители-граждане (частные домовладения) | Бесхозные сети | Всего |
| Точки поставки, не оборудованные приборами учета, шт.             | 9                | 0                            | 0   | 0              | 9     | 9                | 0                            | 0   | 0              | 9     | 0                | 0                            | 0   | 0              | 0     |
| Точки поставки, оборудованные приборами учета, шт.                | 495              | 20                           | 691   | 0              | 1206  | 486              | 20                           | 730   | 0              | 1236  | -9               | 0                            | 39  | 0              | 30    |
| Включенные в автоматизированную систему учета электроэнергии, шт. | 0                | 0                            | 0   | 0              | 0     | 25               | 0                            | 0   | 0              | 25    | 25               | 0                            | 0   | 0              | 25    |
| Всего точек учета, шт.  | 504              | 20                           | 691   | 0              | 1215  | 520              | 20                           | 730   | 0              | 1270  | 16               | 0                            | 39  | 0              | 55    |

### 1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации:

| Показатель           | По состоянию на: | 6-10 кВ | 0,4 кВ | ИТОГО |
|----------------------|------------------|---------|--------|-------|
| Протяженность ВЛ, км | 31.12.2020       | 45,4    | 5,5    | 50,8  |
|                      | 31.12.2019       | 23,4    | 5,5    | 28,9  |
|                      | отклонение       | 94%     | 0%     | 76%   |
| Протяженность КЛ, км | 31.12.2020       | 86,9    | 3,9    | 90,8  |
|                      | 31.12.2019       | 75,2    | 3,1    | 78,3  |
|                      | отклонение       | 16%     | 26%    | 16%   |
| Количество ТП, шт.   | 31.12.2020       | 189     |        | 189   |
|                      | 31.12.2019       | 127     |        | 127   |
|                      | отклонение       | 49%     |        | 49%   |

### 1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации:

| Уровень износа по состоянию на: | ЛЭП 0,4-10 кВ | ТП/ПП (6-10 кВ) |
|---------------------------------|---------------|-----------------|
| 31.12.2020                      | 38,67         | 37,34           |
| 31.12.2019                      | 42,15         | 38,50           |
| отклонение                      | -8%           | -3%             |

## 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 (П <sub>SAIDI</sub> )  | 0,00000                   | 0,00000 | 0%                               |
| 2   | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (П <sub>SAIFI</sub> )  | 0,00000                   | 0,00000 | 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) (П <sub>SAIDI</sub> , ПЛАН) | 2,27650                   | 0,44462 | -80%                             |
| 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) (П <sub>SAIFI</sub> , ПЛАН)           | 0,46095                   | 0,20315 | -56%                             |
| 5   | Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки  | 0,00000                   | 0,00000 | 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  | 0,00000                   | 0,00000 | 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:

В ООО «ТСО «Сибирь» отсутствуют структурные единицы.

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

| Наименование работ                                     | Ед.изм. | 2020 |
|--|---------|------|
| Расчистка просек и вырубка деревьев ВЛ 0,4-10 кВ       | га      | 3,20 |
| Уборка снега, га                                       | га      | 2,17 |
| Замена опор ВЛ 0.4-10 кВ                               | шт      | 4    |
| Ремонт выключателей 6-10 кВ                            | шт      | 232  |
| Ремонт разъединителей, отделителей, короткозамыкателей | шт      | 156  |
| Ремонт ТП (ЗТП, КТП, РП)                               | шт      | 151  |

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 неостребованной мощности для осуществления технологического присоединения в отчетном периоде, а также о прогнозах ее увеличения.

[https://www.tsosib.ru/kuzbass/doc/N24/2020/19g\\_sv\\_pow\\_do\\_35kv\\_2020.xlsx](https://www.tsosib.ru/kuzbass/doc/N24/2020/19g_sv_pow_do_35kv_2020.xlsx)

[https://www.tsosib.ru/kuzbass/doc/N24/2020/19g\\_sv\\_pow\\_bol\\_35kv\\_2020.xlsx](https://www.tsosib.ru/kuzbass/doc/N24/2020/19g_sv_pow_bol_35kv_2020.xlsx)

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

В целях повышения качества оказания услуги технологического присоединения на сайте ООО «ТСО «Сибирь» обновлен раздел «Личный кабинет», в котором оптимизированы формы для удобства подачи заявок и приема обращений заявителей.

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

Не раскрывается.

3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям сетевой организации.



3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации.

Для предварительного расчета стоимости технологического присоединения на сайте компании размещен «Калькулятор технологического присоединения»

[https://www.tsosib.ru/kuzbass/tp\\_calk.php](https://www.tsosib.ru/kuzbass/tp_calk.php)

#### **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.

| №        | 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                               |
| <b>1</b> | <b>Всего обращений потребителей, в том числе:</b>                          | <b>74</b>          | <b>94</b> | <b>27</b>                        | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>0</b>                         | <b>9</b>   | <b>14</b> | <b>56</b>                        | <b>1</b>   | <b>4</b> | <b>300</b>                       | <b>0</b> | <b>0</b> | -                                |
| 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                               | 69                 | 91        | 32                               | 0   | 0        | 0                                | 8  | 10        | 25                               | 1  | 2        | 100                              | 0        | 0        | -                                |
| 1.3      | Коммерческий учет электроэнергии   | 3                  | 2         | -33                              | 0   | 0        | 0                                | 1  | 2         | 100                              | 0  | 1        | 0                                | 0        | 0        | -                                |
| 1.4      | Качество обслуживания  | 2                  | 1         | -50                              | 0   | 0        | 0                                | 0  | 1         | 0                                | 0  | 1        | 0                                | 0        | 0        | -                                |
| 1.5      | Техническое обслуживание электросетевых объектов                           | 0                  | 0         | 0                                | 0   | 0        | 0                                | 0  | 1         | 0                                | 0  | 0        | 0                                | 0        | 0        | -                                |
| 1.6      | Прочее   | 0                  | 0         | 0                                | 0   | 0        | 0                                | 0  | 0         | 0                                | 0  | 0        | 0                                | 0        | 0        | -                                |
| <b>2</b> | <b>Жалобы</b>  | <b>0</b>           | <b>0</b>  | <b>0</b>                         | <b>3</b>  | <b>1</b> | <b>-67</b>                       | <b>0</b>   | <b>2</b>  | <b>0</b>                         | <b>0</b>   | <b>0</b> | <b>0</b>                         | <b>0</b> | <b>0</b> | -                                |
| 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                                | 3   | 1        | -67                              | 0  | 1         | 0                                | 0  | 0        | 0                                | 0        | 0        | -                                |
| 2.2      | Осуществление технологического присоединения                               | 0                  | 0         | 0                                | 0   | 0        | 0                                | 0  | 1         | 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   | 0                  | 0         | 0                                | 0   | 0        | 0                                | 0  | 0         | 0                                | 0  | 0        | 0                                | 0        | 0        | -                                |
| <b>3</b> | <b>Заявка на оказание услуг</b>  | <b>69</b>          | <b>92</b> | <b>33</b>                        | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>0</b>                         | <b>9</b>   | <b>12</b> | <b>33</b>                        | <b>1</b>   | <b>2</b> | <b>100</b>                       | <b>0</b> | <b>0</b> | -                                |
| 3.1      | по технологическому присоединению  | 69                 | 91        | 32                               | 0   | 0        | 0                                | 8  | 10        | 25                               | 1  | 2        | 100                              | 0        | 0        | -                                |
| 3.2      | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии | 0                  | 0         | 0                                | 0   | 0        | 0                                | 0  | 0         | 0                                | 0  | 0        | 0                                | 0        | 0        | -                                |
| 3.3      | организация коммерческого учета электрической энергии                      | 0                  | 1         | 0                                | 0   | 0        | 0                                | 1  | 2         | 100                              | 0  | 0        | 0                                | 0        | 0        | -                                |
| 3.4      | Заявка на прочие услуги  | 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 | ООО «ТСО «Сибирь»              | Пункт по работе с потребителями | г. Кемерово, ул. Терешко вой, 39/3, оф.301 | 8 (3842) 76-33-08                       | пн. - чт. 08.30 - 17.30, пт. 08.30 - 16.00, перерыв 12.00 -12.48 | Предоставление справочной информации по вопросам оказания услуг сетевой организации;<br>Прием и регистрация очного обращения потребителя;<br>Прием, консультирование и оформление заявлений на технологическое присоединение к электрическим сетям;<br>Проверка корректности оформления заявки, состава (комплектности) входящих документов и полноты сведений в заявке в соответствии с требованиями нормативных правовых актов;<br>Выдача и прием договоров на технологическое присоединение, выдача технических условий и других документов по результатам оказания услуг;<br>Прием и регистрация жалоб потребителей;<br>Прием заявок на оказание дополнительных услуг; | 37  | 7   | 0  | 0  |



#### 4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

| N   | Наименование   | Единица измерения |                                       |
|-----|--|-------------------|---------------------------------------|
| 1   | Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:<br>Номер телефона по вопросам энергоснабжения:<br>Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов: | номер телефона    | 8 (3842) 76-33-08<br>(многоканальный) |
| 2   | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов   | единицы           | 992                                   |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации  | единицы           | 992                                   |
| 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.              | 0:15                                  |
| 4   | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период   | мин.              | 1:20                                  |

4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего (Осуществление технологического присоединения), обращений, содержащих жалобу (Качество электрической энергии), обращений, содержащих заявку на оказание услуг (по технологическому присоединению), поступивших в отчетном периоде, в соответствии с [пунктом 4.1](#) Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.

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

Дополнительно оказываются услуги по обслуживанию электросетевого оборудования, сторонних потребителей, услуги по монтажу и настройке систем учета электрической энергии.

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"

В 2020 году посетителей - пенсионеров, инвалидов, многодетных, участников ВОВ и боевых действий на территориях других государств, матерей-одиночек, участников ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненных к ним категории граждан обслуживали вне очереди и без предварительной записи.

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.

В 2020 году проводился очный опрос заявителей в рамках процедуры технологического присоединения по вопросу удобства подачи заявок на технологическое присоединение посредством

«Личного кабинета». На основании собранной информации разработана и внедрена на сайте организации новая форма, с учетом замечаний и предложений заявителей.

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

С целью повышения уровня качества и доступности услуг в отчетном периоде со стороны ООО «ТСО «Сибирь» реализованы следующие мероприятия:

Разработана форма «Интернет приемная» для подачи обращений заявителей.

Создана новая форма подачи заявок на технологическое присоединение

4.9. Информация по обращениям потребителей:

Информация представлена в разделе:

[https://www.tsosib.ru/kuzbass/inform\\_disclosure\\_post\\_24.php](https://www.tsosib.ru/kuzbass/inform_disclosure_post_24.php)