

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

Уровень напряжения	Категория надежности	2020		2021		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	31	0	34	0	3	0
	III	489	750	659	299	170	-451
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	3	0	3	0	0	0
СН-2	I	0	0	0	0	0	0
	II	31	0	34	0	3	0
	III	456	26	591	0	135	-26
НН	I	0	0	0	0	0	0
	II	0	0	0	0	0	0
	III	30	724	65	299	35	-425

1.2. Количество точек поставки:

Показатель	2020					2021					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	26	0	0	0	26	17	0	0	0	17
Точки поставки оборудованные приборами учета, шт.	486	20	730	0	1236	636	31	299	0	966	150	11	-431	0	-270
Включенные в автоматизированную систему учета электроэнергии, шт.	25	0	0	0	25	54	0	0	0	54	29	0	0	0	29
Всего точек учета, шт.	495	20	730	0	1245	662	31	299	0	992	167	11	-431	0	-253

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации:

Показатель	По состоянию на:	6-10 кВ	0,4 кВ	ИТОГО
Протяженность ВЛ, км	31.12.2021	47,2	4,5	51,7
	31.12.2020	45,4	5,5	50,8
	отклонение	4%	-18%	2%
Протяженность КЛ, км	31.12.2021	84,8	4,9	89,7
	31.12.2020	86,9	3,9	90,8
	отклонение	-2%	25%	-1%
Количество ТП, шт.	31.12.2021	214		214
	31.12.2020	189		189
	отклонение	13%		13%

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)
31.12.2021	36,74	34,35
31.12.2020	38,67	37,34
отклонение	-5%	-8%

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 (П _{SAIDI})	0,00000	0,00000	0%
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (П _{SAIFI})	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 _{SAIDI, ПЛАН})	0,44462	0,79961	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 _{SAIFI, ПЛАН})	0,20315	0,44456	119%
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.	2021
Расчистка просек и вырубка деревьев ВЛ 0,4-10 кВ	га	3,00
Уборка снега, га	га	1,00
Замена опор ВЛ 0.4-220 кВ	шт	28
Ремонт выключателей 6-220 кВ	шт	50
Ремонт разъединителей, отделителей, короткозамыкателей	шт	28
Ремонт ТП (ЗТП, КТП, РП)	шт	130

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

https://tsosib.ru/kuzbass/doc/N24/2021/19g_sv_pow_do_35kv_2021.xls

https://tsosib.ru/kuzbass/doc/N24/2021/19g_sv_pow_bol_35kv_2021.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.

N	Показатель	Категория присоединения потребителей услуг по передаче электрической энергии в разбивке по мощности, в динамике по годам															Всего 2021г.
		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, %	2019г.	2021г.	Динамика изменения показателя, %	2019г.	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	69	40	-42	10	11	10	0	3	-	0	0	-	0	0	-	54
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	62	40	-35	10	9	-10	0	2	-	0	0	-	0	0	-	51
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
3.1	по вине сетевой организации	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
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	120	14	-88	180	20	-89	0	20	-	0	0	-	0	0	-	54
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	62	40	-35	10	9	-10	0	2	-	0	0	-	0	0	-	51
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	57	40	-30	6	9	50	0	2	-	0	0	-	0	0	-	51
7	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:	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
7.2	по вине заявителя	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	120	120	0	0	180	-	0	360	-	0	0	-	0	0	-	220

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

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.

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; Прием и регистрация очного обращения потребителя; Прием, консультирование и оформление заявлений на технологическое присоединение к электрическим сетям; Проверка корректности оформления заявки, состава (комплектности) входящих документов и полноты сведений в заявке в соответствии с требованиями нормативных правовых актов; Выдача и прием договоров на технологическое присоединение, выдача технических условий и других документов по результатам оказания услуг; Прием и регистрация жалоб потребителей; Прием заявок на оказание дополнительных услуг;	42	5	0	0

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	8 (3842) 76-33-08 (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