

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

Уровень напряжения	Категория надежности	2021		2022		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	34	0	45	0	11	0
	III	659	299	685	351	26	52
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	7	0	4	0
СН-2	I	0	0	0	0	0	0
	II	34	0	45	0	11	0
	III	591	0	617	0	26	0
НН	I	0	0	0	0	0	0
	II	0	0	0	0	0	0
	III	65	299	61	351	-4	52

1.2. Количество точек поставки:

Показатель	2021					2022					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.	26	0	0	0	26	29	0	0	0	29	3	0	0	0	3
Точки поставки, оборудованные приборами учета, шт.	636	31	299	0	966	607	33	273	0	913	-29	2	-26	0	-53
Включенные в автоматизированную систему учета электроэнергии, шт.	54	0	0	0	54	110	0	0	0	110	56	0	0	0	56
Всего точек учета, шт.	662	31	299	0	992	636	33	273	0	942	-26	2	-26	0	-50

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 22	55,2	4,3	59,5
	31 12 21	47,2	4,5	51,7
	отклонение	17%	-4%	15%
Протяженность КЛ, км	31 12 22	98,7	5,2	103,9
	31 12 21	84,8	4,9	89,7
	отклонение	16%	7%	16%
Количество ТП, шт.	31 12 22	234		234
	31 12 21	214		214
	отклонение	9%		9%

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации:

Уровень износа по состоянию на:	ЛЭП 0,4-10 кВ	ТП/РП
31 12 22	34,06	31,26
31 12 21	36,74	34,35
отклонение	-7%	-9%

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 (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})	0,79961	0,88176	10%
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})	0,44456	0,74514	68%
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.	2022
Расчистка просек и вырубка деревьев ВЛ 0,4-10 кВ	га	4,00
Уборка снега, га	га	2,70
Замена опор ВЛ 0.4-220 кВ	шт	29
Ремонт выключателей 6-220 кВ	шт	67
Ремонт разъединителей, отделителей, короткозамыкателей	шт	37
Ремонт ТП (ЗТП, КТП, РП)	шт	143

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://tsosib.ru/kuzbass/doc/N24/2022/19g_sv_pow_do_35kv_2022.xls
https://tsosib.ru/kuzbass/doc/N24/2022/19g_sv_pow_bol_35kv_2022.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 2022г.
		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			
		2021г.	2022г.	Динамика изменения показателя, %	2021г.	2022г.	Динамика изменения показателя, %	2021г.	2022г.	Динамика изменения показателя, %	2021г.	2022г.	Динамика изменения показателя, %	2021г.	2022г.	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	40	69	73	11	8	-27	3	1	-67	0	1	-	0	0	-	79
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	40	69	73	9	8	-11	2	1	-50	0	1	-	0	0	-	79
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	14	15	7	20	30	50	20	20	0	0	10	-	0	0	-	75
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	40	67	68	9	8	-11	2	1	-50	0	1	-	0	0	-	77
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	40	62	55	9	6	-33	2	0	-100	0	0	-	0	0	-	68
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	180	180	0	360	360	0	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	<p>Предоставление справочной информации по вопросам оказания услуг сетевой организации;</p> <p>Прием и регистрация очного обращения потребителя;</p> <p>Прием, консультирование и оформление заявлений на технологическое присоединение к электрическим сетям;</p> <p>Проверка корректности оформления заявки, состава (комплектности) входящих документов и полноты сведений в заявке в соответствии с требованиями нормативных правовых актов;</p> <p>Выдача и прием договоров на технологическое присоединение, выдача технических условий и других документов по результатам оказания услуг;</p> <p>Прием и регистрация жалоб потребителей;</p> <p>Прием заявок на оказание дополнительных услуг;</p>	68	10	0	0

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

N	Наименование	Единица измерения	ООО «ТСО «Сибирь»
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	1014
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	1014
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	0,00
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0,16
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	1,4

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 2022 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.

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