Информация о качестве обслуживания потребителей услуг АО «НГТ-Энергия» за 2021 год

Формирование отчета о качестве обслуживания потребителей услуг АО «НГТ-Энергия» за 2021 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: Акционерное

Общество «Нефтегазтехнология - Энергия».

Сокращенное наименование организации: АО «НГТ-Энергия».

Основными целями деятельности Общества являются: передача и распределение электрической энергии, а также удовлетворение потребностей граждан, предприятий, учреждений и организаций в услугах, работах, товарах, реализация социальных и экономических интересов членов трудового коллектива и получение прибыли.

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,  % |
| 2020 | 2021 |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1.1. Количество потребителей услуг ССО АО "НГТ-Энергия" | 14 | 14 | 0 |
| 1.2. Количество точек поставки всего, шт.: | 635 | 635 | 0 |
| - в том числе точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии | 635 | 635 | 0 |
| физические лица | 87 | 87 | 0 |
| юридические лица | 548 | 548 | 0 |
| вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирные дома | 13 | 13 | 0 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства | 0 | 0 | 0 |
| приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных | 165 | 165 | 0 |
| 1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации: |  |  |  |
| Общая протяженность по цепям (с вводами) воздушных линий (далее - ВЛ) в км, в т.ч.: | **686,83** | **686,83** | **0** |
| ВН (110 кВ и выше) | 0 | 0 | 0 |
| СН1 (35 - 60 кВ) | 356,13 | 356,13 | 0 |
| СН2 (1 - 20 кВ) | 314,66 | 314,66 | 0 |
| НН (до 1 кВ) | 16,04 | 16,04 | 0 |
| длина кабельных линий (далее - КЛ) в км, вт.ч.: | **0** | **0** | **0** |
| ВН (110 кВ и выше) | 0 | 0 | 0 |
| СН1 (35 - 60 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| СН2 (1 - 20 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| НН (до 1 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| количество ПС, РП, ТП шт., в т.ч.: | **178** | **178** | **0** |
| 110 кВ | 0 | 0 | 0 |
| 35 кВ | 20 | 20 | 0 |
| 6(10) кВ | 158 | 158 | 0 |
| 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). |  |  |  |
| воздушные линии (далее - ВЛ), в т.ч.: | 55 | 55 | 0,0 |
| ВН (110 кВ и выше) | 0 | 0 | 0 |
| СН1 (35 - 60 кВ) | 63 | 63 | 0,0 |
| СН2 (1 - 20 кВ) | 38 | 38 | 0,0 |
| НН (до 1 кВ) | 25 | 25 | 0,0 |
| кабельные линии (далее - КЛ), вт.ч.: | **0** | **0** | **0** |
| СН1 (35 - 60 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| СН2 (1 - 20 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| НН (до 1 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| ПС и РП, в т.ч.: | 63 | 62,5 | **0** |
| 35 кВ | 54,8 | 54,5 | 0 |
| 6 и 10 кВ | 52,9 | 51,4 | 0 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | | |
| 2020 | 2021 | Динамика изменения показателя% |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (base_1_182042_32768) |  |  |  |
| 1.1 | ВН (110 кВ и выше) | - | - | - |
| 1.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 1.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 1.4 | НН (до 1 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (base_1_182042_32769) |  |  |  |
| 2.1 | ВН (110 кВ и выше) | - | - | - |
| 2.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 2.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 2.4 | НН (до 1 кВ) | 0 | 0 | 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) (base_1_182042_32770) |  |  |  |
| 3.1 | ВН (110 кВ и выше) | - | - | - |
| 3.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 3.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 3.4 | НН (до 1 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 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) (base_1_182042_32771) |  |  |  |
| 4.1 | ВН (110 кВ и выше) | - | - | - |
| 4.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 4.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 4.4 | НН (до 1 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 5 | Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки | 0 | 0 | 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 | 0 | 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.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N | Структурная единица сетевой организации | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, base_1_182042_32772 | | | | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, base_1_182042_32773 | | | | 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),  base_1_182042_32774 | | | | 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),  base_1_182042_32775 | | | | 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 | Ильский ЭСУ | - | - | - | 0 | - | - | - | 0 | - | - | - | 0 | - | 0 | - | 0 | - |  |
| 2 | Абинский ЭСУ | - | - | - | 0 | - | - | - | 0 | - | - | - | 0 | - | 0 | - | 0 | - |  |
| 3 | Хадыженский ЭСУ | - | - | - | 0 | - | - | - | 0 | - | - | - | 0 | - | 0 | - | 0 | - |  |
| 4 | Афипский ЭСУ | - | - | - | 0 | - | - | - | 0 | - | - | - | 0 | - | 0 | - | 0 | - |  |
| 5 | Всего по сетевой организации | - | - | - | 0 | - | - | - | 0 | - | - | - | 0 | - | 0 | - | 0 | - |  |

3. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям АО «НГТ-Энергия»

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Категория присоединения потребителей услуг по передаче электрической энергии в разбивке по мощности, в динамике по годам | | | | | | | | | | | | | | |  |
| №  п/п | Показатель | 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 эл. энергии | | | Всего |
|  | 2020 | 2021 | Динами- ка изме- нения показа- теля, % | 2020 | 2021 | Динами- ка изме- нения показа- теля, % | 2020 | 2021 | Динами- ка изме- нения показа- теля, % | 2020 | 2021 | Динами- ка изме- нения показа- теля, % | 2020 | 2021 | Динами- ка изме- нения показа- теля. % |  |
| 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 | 109 | 166 | 150 | 9 | 10 | 110 | 1 | 1 | без изменений | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к эл .сетям, штуки | 109 | 166 | 150 | 9 | 10 | 110 | 1 | 1 | без изменений | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

1. 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 | Очная форма | | | Заочная форма с использованием телефонной связи | | | Электронная форма с использованием сети Интернет | | | Письменная форма с использованием почтовой связи | | | Прочее | | |
| п/п | 2020 | 2021 | Динамика  изменения  показателя,  % | 2020 | 2021 | Динамика  изменения  показателя,  % | 2020 | 2021 | Динамика  изменения  показателя,  % | 2020 | 2021 | Динамика  изменения  показателя,  % | 2020 | 2021 | Динамика  изменения  показателя,  % |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |
| 1 | осуществление  технологического  присоединения | 24 | 24 | 0 | 0 | 0 | 0 | 44 | 44 | 0 | 51 | 51 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе: | 0 | 0 |  | 18 | 16 | -11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

* 1. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Офис  обслуживания  потребителей | Тип  офиса | Адрес  местонахож  дения | 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 | Центр по взаимодейст­вию с  потребителями | Административное здание | 353231,  Краснодарский край, Северский район, п. Ильский,  ул.  Свердлова, 200. | 8 (86166) 68-8-38,  c7ods@ngt-energy.гu | Пн.-Пт. с 08-00 до 14-­00; | прием жалоб потребителей в письменной форме; прием заявки/заявления на оказание услуг в письменной форме, в том числе: заявки на технологическое присоединение; обращения потребителя о продлении срока действия ранее выданных технических условий; заявления о восстановлении ранее выданных технических условий; уведомления о заключении соглашения о перераспределении присоединенной мощности; заявления на заключение договора об оказании услуг по передаче электрической энергии; запросы о согласовании места установки прибора учета, схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета, а также метрологических характеристик прибора учета; | 24 | 5,8 | 3.2 | Нет |

* 1. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование | Единица  измерения | Показатель |
| 1 | Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:  Номер телефона по вопросам энергоснабжения. Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов. | номер  телефона | 8 (86166) 68-8-38 |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | единицы | 124 |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | единицы | 124 |
| 2.2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню | единицы | 124 |
| 3 | Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | 0,8 |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | 2,1 |