

## **Информация о качестве обслуживания потребителей услуг ООО «Оренбургские электрические сети» за 2022 год**

### **1. Общая информация о сетевой организации.**

п. 1.1 Количество потребителей услуг сетевой организации.

См. таблицу 1.1 Приложения.

п. 1.2 Количество точек поставки всего и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии.

См. таблицу 1.2 Приложения.

п. 1.3 Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации.

См. таблицу 1.3 Приложения.

п. 1.4 Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации.

См. таблицу 1.4 Приложения.

### **2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии.**

п. 2.1 Показатели качества услуг по передаче электрической энергии.

См. таблицу 2.1 Приложения.

п. 2.2 Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии.

См. таблицу 2.2 Приложения.

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

В целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в 2021 году разработаны и реализованы мероприятия по улучшению показателей качества электрической энергии.

п. 2.4 Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся качества оказания услуг по передаче электрической энергии.

### **3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению.**

п. 3.1 Информация о наличии неостребованной 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 См. таблицу 3.1 Приложения.

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

Для исключения случаев потери связи с заявителями, специалистами проводится

работа по регулярной актуализации информации о степени готовности объектов по всем действующим договорам технологического присоединения, в том числе выполняются выезды на место.

п. 3.3 Прочая информация, касающаяся предоставления услуг по технологическому присоединению.

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

См. таблицу 3.4 Приложения.

п. 3.5 Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям.

На официальном сайте ООО «Оренбургские электрические сети» размещена информация о тарифах и стоимости технологического присоединения.

#### **4. Качество обслуживания.**

п. 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.

См. таблицу 4.1 Приложения.

п. 4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

См. таблицу 4.2 Приложения.

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

См. таблицу 4.3 Приложения.

п. 4.4 Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, обращений, содержащих жалобу, обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших, в соответствии с пунктом

см. 4.1 Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.

п. 4.5 Описание дополнительных услуг, оказываемых потребителю, помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций.

См. таблицу 4.5 Приложения.

п. 4.6 Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения.

Обслуживание потребителей относительно социально уязвимых групп населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и т.д) производится вне очереди.

п. 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 сетевых организаций.

В целях повышения качества обслуживания клиентов и улучшения качества оказываемых услуг, при очном обращении потребителей, филиалом регулярно проводится опрос потребителей путем письменного анкетирования.

См. таблицу 4.7 Приложения.

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



1.2 Динамика состояния система учета ООО "Оренбургские электрические сети"

ООО "ОЭС"	Потребители-граждане	2022			2021			2020			2019			2018			динамика		
		Всего точек поставки, шт.	Всего точек поставки, оборудованных приборами учёта, шт.	в т.ч. системы учета электроэнергии с удаленным сбором данных, шт.	Всего точек поставки, шт.	Всего точек поставки, оборудованных приборами учёта, шт.	в т.ч. системы учета электроэнергии с удаленным сбором данных, шт.	Всего точек поставки, шт.	Всего точек поставки, оборудованных приборами учёта, шт.	в т.ч. системы учета электроэнергии с удаленным сбором данных, шт.	Всего точек поставки, шт.	Всего точек поставки, оборудованных приборами учёта, шт.	в т.ч. системы учета электроэнергии с удаленным сбором данных, шт.	Всего точек поставки, шт.	Всего точек поставки, оборудованных приборами учёта, шт.	в т.ч. системы учета электроэнергии с удаленным сбором данных, шт.	Всего точек поставки, шт.	Всего точек поставки, оборудованных приборами учёта, шт.	в т.ч. системы учета электроэнергии с удаленным сбором данных, шт.
Юридические лица		8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	0	0	0	
Ввода в многоквартирные дома																			
Потребители-граждане																			
Бесхозные сети																			
<b>Всего</b>		<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	





- 1.1 Заявок на осуществление технологического присоединения в отношении невостробованной мощности в 2022 году ООО "ОЭС" не поступало
  - 1.1 Заявок на осуществление технологического присоединения в отношении невостробованной мощности в 2021 году ООО "ОЭС" не поступало
  - 1.2 Заявок на осуществление технологического присоединения в отношении невостробованной мощности в 2020 году ООО "ОЭС" не поступало
  - 1.3 Заявок на осуществление технологического присоединения в отношении невостробованной мощности в 2019 году ООО "ОЭС" не поступало
  - 1.4 Заявок на осуществление технологического присоединения в отношении невостробованной мощности в 2018 году ООО "ОЭС" не поступало
2. Увеличение невостробованной мощности в ходе реализации инвестиционных программ не планируется.

№/п	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						
		2022	2021	2020	2019	2018	Динамика изменения, %	2022	2021	2020	2019	2018	Динамика изменения, %	2022	2021	2020	2019	2018	Динамика изменения, %	2022	2021	2020	2019	2018	Динамика изменения, %	2022	2021	2020	2019		2018	Динамика изменения, %
1	2	3.1	3.1	3.1	3.2	3.3	4	5.1	5.1	5.1	5.2	5.3	6	7.1	7.1	7.1	7.2	7.3	8	9.1	9.1	9.1	9.2	9.3	10	11.1	11.1	11.1	11.2	11.3	12	13
1	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	0	0,00%	0
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	0	0,00%	0
3	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирурующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	0	0,00%	0
3.1	по вине сетевой организации	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	0	0,00%	0
3.2	по вине сторонних лиц	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	0	0,00%	0
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	0	0,00%	0
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	0	0,00%	0
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	0	0,00%	0
7	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирурующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	0	0,00%	0
7.1	по вине сетевой организации	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	0	0,00%	0
7.2	по вине заявителя	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	0	0,00%	0
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	0	0,00%	0



№п/п	Показатель	Формы обслуживания																													
		Очная форма						Заочная форма с использованием телефонной связи						Электронная форма с использованием сети интернет						Письменная форма с использованием почтовой связи						Прочее					
		2022	2021	2020	2019	2018	Динамика изменения, %	2022	2021	2020	2019	2018	Динамика изменения, %	2022	2021	2020	2019	2018	Динамика изменения, %	2022	2021	2020	2019	2018	Динамика изменения, %	2022	2021	2020	2019	2018	Динамика изменения, %
1	2	3.1	3.1	3.2	3.3	3.4	4	5.1	5.1	5.2	5.3	5.4	6	7.1	7.1	7.2	7.3	7.4	8	9.1	9.1	9.2	9.3	9.4	10	11.1	11.1	11.2	11.3	11.4	12
<b>1</b>	<b>Всего обращений потребителей, в т.ч.</b>	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%
1.1	оказание услуг по передаче э/э	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%
1.2	осуществление технологического присоединения	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%	0	0	1	0	0	100%	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%
1.3	коммерческий учёт э/э	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%	0	0	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	0	0%	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%	0	0	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	0	0%	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%
<b>2<sup>1</sup></b>	<b>Жалобы</b>	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%
2.1	оказание услуг по передаче э/э	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%
2.1.1	качество услуг по передаче э/э <sup>2</sup>	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%
2.1.2	Качество э/э <sup>3</sup>	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%	0	0	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	0	0%	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%
2.3	коммерческий учёт э/э	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%	0	0	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	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	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	0	0%	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%
<b>3.</b>	<b>Заявка на оказание услуг</b>	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%
3.1	по технологическому присоединению	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%	0	0	1	0	0	100%	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче э/э	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%
3.3	организация коммерческого учёта э/э	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%
3.4	прочее (указать)	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%

Примечание:

1 - в графе указываются случаи сообщений потребителем информации о ненадлежащем качестве регулируемых услуг, предоставляемых потребителю, а также о ненадлежащем качестве обслуживания потребителя. Указываются жалобы, которые:

- относятся к регулируемым видам услуг сетевых организаций;
  - установлена обоснованность жалобы о нарушении нрав или охраняемых законом интересов потребителя, в том числе о предоставлении услуг ненадлежащего качества;
- Случаи, при которых обращение не отображается как жалоба:

- повторное обращение, по которому потребителю уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направленными жалобами, и при этом в повторном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- обращение, подлежащее или находящееся на рассмотрении в суде в соответствии с законодательством РФ;
- обращение по спорам в рамках оказания услуг по передаче электрической энергии с субъектами рынков э/э;

2 - в строке 2.1.1 не учитываются обращения потребителей с сообщением о прекращении передачи электрической энергии, а также жалобы на прекращение передачи электрической энергии при ограничениях режима потребления э/э в случаях:

- плановых ограничений режима потребления электрической энергии в отношении потребителей в случае проведения ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации, к которым присоединены энергопринимающие устройства потребителя, либо необходимости проведения ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства смежных сетевых организаций (иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), превышающих время отключения электрической энергии, регламентированное действующим законодательством РФ.

- нарушения своих обязательств потребителем;
- возникновения (угроза возникновения) аварийных электроэнергетических режимов;

- выявления факта ненадлежащего технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителя к объектам электросетевого хозяйства;

- прекращения обязательств по оказанию услуг по передаче электрической энергии в отношении энергопринимающих устройств потребителя по договору оказания услуг по передаче электрической энергии.

3 - в строке 2.1.2 учитываются жалобы на ненадлежащее качество электрической энергии, по факту рассмотрения которых по результатам измерений качества электрической энергией подтверждено несоответствие показателей качества электрической энергии установленным требованиям, в том, числе с подтверждением протоколами измерений, проведенных сетевой организацией, либо иной организацией, аккредитованной в установленном порядке на проведение испытаний (измерений) показателей качества электрической энергии. При этом в строке 2.1.2 не учитываются жалобы потребителей, если установлено, что виновником ухудшения качества электрической электроэнергии является сам потребитель или иное лицо, не связанное с сетевой организацией, а также в случаях, если нарушения возникли в результате стихийных бедствий, аварий и иных событий, произошедших не по вине сетевой организации.



№	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 название организаций)
1	в г. Оренбург	Центр обслуживания потребителей	460961, Шарлыкское шоссе, двл. 1 пом.6, офис 306	8-800-100-93-36 info@oreneg.ru	Понедельник-пятница с 8.00 до 17.00 (перерыв на обед с 12.00-12.45)	<p>Предоставление справочной информации по вопросам оказания услуг сетевой организации;</p> <p>Прием и регистрация очного обращения потребителя;</p> <p>Прием и регистрация заочных (телефонных) обращений потребителей;</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>	0	0	0	-
2	в п. Тюльган	Центр обслуживания потребителей	462010, п. Тюльган, ул. Ленина, д.25	8-800-100-93-36 info@oreneg.ru	Понедельник-пятница с 8.00 до 17.00 (перерыв на обед с 12.00-12.45)	<p>Выдача и прием договоров на технологическое присоединение, выдача технических условий и других документов по результатам оказания услуг;</p> <p>Контроль за сроками рассмотрения жалоб;</p> <p>Прием заявок на оказание дополнительных услуг филиалом;</p> <p>Консультирование потребителей по вопросам энергоснабжения и вопросам деятельности иных энергокомпаний региона;</p> <p>Прием, рассмотрение и регистрация электронной заявки на технологическое присоединение</p>	0	0	0	-

4.3 Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи

№п/п	Наименование	Единица измерения	ООО "ОЭС"
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам электроснабжения; Номер телефонов центров обработки телефонных вызовов.	номер телефона	8-800-100-93-36
2	Общее количество телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы.	7
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы.	7
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.	1
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные телефонные номера за текущий период	мин.	3

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 сетевых организаций

№п/п	Наименование
1	При проведении опросов проводится оценка качества обслуживания в офисах обслуживания потребителей при фактической работе с потребителями в рамках осуществления регулируемой деятельности.
2	В 2022году опросов качества очного обслуживания потребителей не проводилось.
3	В 2022году с учетом полученного согласия было опрошено потребителей услуг опросов качества обслуживания посредством телефонного связи не проводилось.

4.6 Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения.

№п/п	Наименование
1	Обслуживание потребителей относительно социально уязвимых групп населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и т.д) производится вне очереди.