

Приложение N 7
к Единым стандартам качества
обслуживания сетевыми
организациями потребителей услуг
сетевых организаций

1.1 Количество потребителей услуг сетевой организации (далее - потребители) с разбивкой по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и типу потребителей (физические или юридические лица), а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному

Категория потребителей	уровень напряжения	2019				2020				Динамика, %
		всего	категория надежности электроснабжения			всего	категория надежности электроснабжения			
			1	2	3		1	2	3	всего
ООО "СК ЭНЕРГИЯ"										
Юридические лица	ВН	0	0	0	0	0	0	0	0	100,00%
	СН 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
	СН 2	2	0	2	0	442	0	428	14	22000,00%
	НН	122	0	40	82	841	0	532	309	589,34%
Физические лица	ВН	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
	СН 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
	СН 2	0	0	0	0	181	0	50	131	0,00%
	НН	1128	0	0	1128	7222	0	0	7222	540,25%
Всего потребителей		1252	0	42	1210	8686	0	1010	7676	593,77%

Приложение N 7
к Единым стандартам качества
обслуживания сетевыми
организациями потребителей услуг
сетевых организаций

1.2 Количество точек поставки всего и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии, с разбивкой: физические лица, юридические лица, вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирные дома, бесхозные объекты электросетевого хозяйства, приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному

№ п.п.	Категория потребителя	кол-во точек поставки, шт.			в т.ч. оборудованных приборами учета, шт.			в т.ч. с дистанционным сбором данных, шт.		
		2019	2020	динамика, %	2019	2020	динамика, %	2019	2020	динамика, %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ООО "СК ЭНЕРГИЯ"										
1.	Юридические лица	2	442	22000,00%	2	442	22000,00%	0	0	0,00%
2.	Вводные устройства в многоквартирные жилые дома	122	841	589,34%	122	841	589,34%	0	0	0,00%
3.	Физические лица	1128	7403	556,29%	1128	7403	556,29%	0	0	0,00%
5.	Бесхозные объекты электросетевого хозяйства	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
6.	Всего	1252	8686	593,77%	1252	8686	593,77%	0	0	0,00%

Приложение N 7
к Единым стандартам качества
обслуживания сетевыми
организациями потребителей услуг
сетевых организаций

1.3 Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации: длина воздушных линий (далее - ВЛ) и кабельных линий (далее - КЛ) с разбивкой по уровням напряжения, количество подстанций 110 кВ, 35 кВ, 6(10) кВ в динамике относительно года, предшествующего отчетному

Информация об объектах электросетевого хозяйства	Годы		Динамика, %
	2019	2020	
Протяженность КЛ 0,4-20 кВ, км.	19,05	411,25	2059,02%
Протяженность ВЛ 0,4-20 кВ, км	-	-	-
Количество подстанций (ТП, РТП, КТПН) 6-20 кВ, шт.	7,00	172,00	2357,14%

Приложение N 7
к Единым стандартам качества
обслуживания сетевыми
организациями потребителей
услуг
сетевых организаций

1.4 Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации с разбивкой по уровням напряжения и по типам оборудования, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, выражается в процентах по отношению к нормативному сроку службы объектов.

Тип оборудования	Годы		Динамика
	2019	2020	
Трансформаторное оборудование	12	16	4,00%
Коммутационные аппараты	9,99	13,32	3,33%
ВЛ 0,4-20 кВ	-	-	-
КЛ 0,4-20 кВ	9,99	13,32	3,33%

Приложение N 7
к Единым стандартам качества
обслуживания сетевыми
организациями потребителей
услуг
сетевых организаций

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в целом по сетевой организации в отчетном периоде, а также

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		2019	2020	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии	0	0	0
1.1	ВН (110 кВ и выше)			
1.2	СН1 (35-60 кВ)			
1.3	СН2 (1-20 кВ)			
1.4	НН (до 1 кВ)			
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии	0	0	0
2.1	ВН (110 кВ и выше)			
2.2	СН1 (35-60 кВ)			

2.3	СН2 (1-20 кВ)			
2.4	НН (до 1 кВ)			
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)	0	0	0
3.1	ВН (110 кВ и выше)			
3.2	СН1 (35-60 кВ)			
3.3	СН2 (1-20 кВ)			
3.4	НН (до 1 кВ)			
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)	0	0	0
4.1	ВН (110 кВ и выше)			
4.2	СН1 (35-60 кВ)			
4.3	СН2 (1-20 кВ)			
4.4	НН (до 1 кВ)			
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
-----	---	---	---	---

3.1. Информация о наличии невостребованной 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 2020 г.

№ п/п	Наименование потребителя в рамках границ балансовой принадлежности	Тарифный уровень напряжения	Максимальная мощность объекта, МВт	Максимальная мощность присоединенных потребителей, МВт	Резервируемая максимальная мощность, МВт	Невостребованная максимальная мощность, МВт	Адрес
1	2	3	4	5	6	7	8
1	ЖК "Рутаун"	ВН			0,000	0,296	г. Москва, п. Марьино, уч. III-1/3в
		СН1					
		СН2	2,090				
		НН		1,794			
2	АО "Московский Шёлк"	ВН			0,000	0,000	г.Москва, Б.Саввинский пер, д.12, стр.4
		СН1					
		СН2	4,825				
		НН		4,825			
3	Г.Москва, ул. Циолковского, д.7	ВН			0,000	0,000	Г.Москва, ул. Циолковского, д.7
		СН1					
		СН2	2				
		НН		2			
4	АО "ЕПК Москва"	ВН			0,000	0,000	г. Москва, ул. Шарикоподшипниковская, вл. 13
		СН1					
		СН2	56,608				
		НН		56,608			
6	ОАО АХК "ВНИИМЕТМАШ"	ВН			0,000	0,000	г. Москва, Рязанский пр-т, д.8-А, к.2, стр.10
		СН1					
		СН2	5,846				
		НН		5,846			
7	ОАО "КБК "Простор"	ВН			0,000	0,000	г. Москва, ул. Ак. Скрябина, д.9,
		СН1					

7	ОАО КВК Простор	CH2	2,078		0,000	0,000	стр.1
		HH		2,078			
8	ООО "ТЦ МаркетГрад"	ВН			0,000	0,000	г. Москва, Щелковское шоссе, д 100
		CH1					
		CH2	3,712				
		HH		3,712			
9	ООО "Юг Девелопмент"	ВН			0,000	0,000	г. Москва, Варшавское шоссе, д.9, стр.1, стр.1Б
		CH1					
		CH2	7,3308				
		HH		7,3308			
10	Мелькомбинат №4	ВН			8,233	0,000	г. Москва, Шмитовский проезд, д.39, стр. 1
		CH1					
		CH2	7,925	0,139			
		HH		4,351			
11	АО "Логистический центр Кунцево"	ВН			0,000	0,000	г. Москва, ул. Молодогвардейская, д. 61
		CH1					
		CH2	8,816				
		HH		8,816			
12	АО "Мострансклад"	ВН			0,000	0,000	г. Москва, 1-й Вязовский проезд, вл. 4
		CH1					
		CH2	0,43152				
		HH		0,43152			
13	ЖК "Ландыши"	ВН			0,000	0,000	г. Москва, ул. Островитянова, д. 43
		CH1					
		CH2	1				
		HH		1			
14	ЗАО "СОБОР-СМ"	ВН			0,000	0,000	г. Москва, ул. Мясницкая, вл. 11
		CH1					
		CH2	3,069				
		HH		3,069			
15	Профит Эссетс Менеджмент	ВН					г. Москва, Рязанский проспект, 6
		CH1					
		CH2	14,105	5,568			
		HH					
16	ООО "Альфа-Сервис"	ВН					г. Москва, Грайвороновский 2-й пр., 38
		CH1					
		CH2					
		HH		3,813			
17	ЗАО "ВекторСтройФинанс"	ВН			12,239	0,000	г. Москва, Рязанский проспект, 6А
		CH1					
		CH2					
		HH		3,793			
		ВН					

18	ИП "Зеликман"	CH1				г. Москва, Грайвороновский 2-й пр., 38
		CH2				
		HH		0,123		
19	ЗАО "Предприятие МС"	ВН				г. Москва, Грайвороновский 2-й пр., 38
		CH1				
		CH2				
		HH		0,33		
20	ЖК "Прима-Парк"	ВН			0,000	г. Москва, Щербинка, местечко Барыши, земельный участок 50:61:0000000:11
		CH1				
		CH2	4,990			
		HH		4,990		
21	ТСЖ "Поселок-Художников"	ВН			0,000	г. Москва, ул. Врубеля, д. 8
		CH1				
		CH2	1,254			
		HH		1,254		
22	ЖК "Династия"	ВН			0,500	Хорошевское ш., д.25
		CH1				
		CH2	2,049			
		HH		0		
23	г.Москва, Б.Ордынка пер., вл.4 с.1	ВН			0,000	г.Москва, Б.Ордынка пер., вл.4 с.1
		CH1				
		CH2	1,151			
		HH		1,151		
24	ЖК "Позитив"	ВН			0,000	г. Москва, п Московский, вблизи д. Румянцево, уч.3/2,
		CH1				
		CH2	4,418			
		HH		4,418		
25	ООО "МР Сервис"	ВН			0,000	г. Москва, ул. Викторенко, д.5, стр.1
		CH1				
		CH2	1,652			
		HH		1,652		
26	ООО "Тенгри Девелопмент" ТП-13; ТП-14	ВН			0,000	г. Москва, Ленинградское шоссе, вл.16, стр.3; вл.18; вл.18 стр.2
		CH1				
		CH2				
		HH		6,8		
27	ООО "Кубик"	ВН			0,000	г. Москва, Ленинградское шоссе, вл. 18
		CH1				
		CH2	17,48			
		HH		10,68		
28	ООО РЭМ РТП-26006	ВН			0,000	г. Москва, Ленинградское шоссе, 16-А, стр.6
		CH1				
		CH2	9,3			
		HH		1,168		

29	транзит в "МСК Энерго"	ВН			0,000	0,000	г. Москва, Ленинградское шоссе, д. 16А, стр. 1,2,3
		СН1					
		СН2		8,132			
		НН					
32	Зигзаг-ООО "Центр на Лобненской"	ВН			0,005	0,000	г. Москва, ул. Лобненская, д. 4А
		СН1					
		СН2	2,557				
		НН		2,552			
33	ТРК "Щука"	ВН			0,000	0,000	г. Москва, ул. Щукинская, д. 42
		СН1					
		СН2	4,707				
		НН		4,707			
34	ТСЖ "Полянка 43"	ВН			0,000	0,018	г. Москва, ул. Большая Полянка, вл. 43
		СН1					
		СН2	0,567				
		НН		0,549			
35	ООО "Микрологистика"	ВН			0,000	0,000	г. Москва, Котляковский 1-й пер., 3
		СН1					
		СН2	1,000				
		НН		1,000			
36	ТСЖ "Рублевский огни"	ВН			0,000	0,000	г. Москва, Рублевское ш. д.107
		СН1					
		СН2	2,00	2,00			
		НН					
37	Академическая площадь, д.1, г.Троицк	ВН			0,000	0,000	Академическая площадь, д.1, г.Троицк
		СН1					
		СН2	2,6726				
		НН		2,6726			
38	ООО "МР Сервис"	ВН			0,000	0,000	г. Москва, ул. Викторенко, д.5, стр.1
		СН1					
		СН2	0,944				
		НН		0,944			
39	СНТ "Заречье", г.Троицк	ВН			0,000	0,013	г. Троицк, ул. Заречная
		СН1					
		СН2	0,9094				
		НН		0,896			
40	ул. Радужная, г.Троицк	ВН			0,000	0,111	г. Троицк, ул. Радужная
		СН1					
		СН2	1,488				
		НН		1,377			
42		ВН			0,000	0,000	г. Москва, пр-т. Мира, д.211, к.2
		СН1					
		СН2	7,424				

43	Каширский двор-Северянин	НН		7,424	0,000	0,000	г. Москва, пр-т. Мира, д.211, к.2
		ВН					
		СН1					
		СН2	11,136				
44	ООО "Крона Дизайн"	НН		11,136	0,000	0,000	Москва, Новоясеневский пр-т, д.
		ВН					
		СН1					
		СН2	2,79				
45	ЧАКОО "Вейклин Промоушнз Лимитед"	НН		2,79	0,000	0,000	г. Москва, ул. Декабристов, д.12
		ВН					
		СН1					
		СН2	3,8976				
46	ООО "ТД "На Ходынке"	НН		3,8976	0,000	0,000	Москва, ул. Маршала Бирюзова, д
		ВН					
		СН1					
		СН2	3,69344				
47	ТЦ "Перово Молл"	НН		3,69344	0,000	0,000	г.Москва, ул. Перовская, вл.61А
		ВН					
		СН1					
		СН2	0,8968				
48	ЖК "Моно дом"	НН		0,8968	0,000	0,000	г. Москва, ул. Михайлова, вл. 31
		ВН					
		СН1					
		СН2	0,65				
49	Серебрянный бор	НН		0,65	0,654	0,158	г.Москва, 4 линия Хорошевского Серебрянного Бора, вл. 72, стр.1-11
		ВН					
		СН1					
		СН2	1,1136				
50	ЖК Новые Ватугинки	НН		0,301	0,000	0,000	г. Москва, пос. Десеновское, район Новые Ватугинки, микрорайон Центральный
		ВН					
		СН1					
		СН2	10,5				
51	ПКУН Синергия	НН		10,5	2,698	0,000	г. Москва, пос. Сосенское, д.Зименки
		ВН					
		СН1					
		СН2	3,5				
52	ЖК "Татьянин Парк"	НН		0,802	0,640	0,858	г. Москва, п. Московский, ул. Татьянин парк
		ВН					
		СН1					
		СН2	14,45				
53	ЖК "Новошильское"	НН		12,952	0,000	0,010	г.Москва, пос. Первомайское,
		СН1					

55	ЛКН ПОВНИКОЛЬСКОЕ	CH2	9	0,000	0,710	вблизи д.Ивановское.
		НН	8,09			

Номер и наименование мероприятия	Информация о выполнении
1. Сокращение времени на оказание услуг по технологическому присоединению	Выполнено
2. Размещение и своевременная актуализация паспорта оказания услуг по технологическому присоединению в соответствии со Стандартами раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 21 января 2004 г. N 24 и Едиными стандартами качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, утвержденных приказом Минэнерго от 15.04.2014 № 186	Выполнено

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

Согласно изменений в Правилах технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов по производству электрической энергии, а также объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих сетевым организациям и иным лицам, к электрическим сетям, утв. Постановлением Правительства РФ от 27.12.2004 г. № 861 (в действующей редакции) (далее – Правила), вступивших в силу с 01 июля 2020 г., в соответствии с пунктом 103 Правил Договор об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям между сетевой организацией и заявителем - юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем в целях технологического присоединения по второй или третьей категории надежности энергопринимающих устройств, максимальная мощность которых составляет до 150 кВт включительно (с учетом ранее присоединенных в данной точке присоединения энергопринимающих устройств), заключается путем направления заявителю выставяемого сетевой организацией счета для внесения платы (части платы) за технологическое присоединение и оплаты заявителем указанного счета.

Пунктом 106 Правил установлено, что Заявитель обязан в течение 5 рабочих дней со дня выставления сетевой организацией счета оплатить указанный счет и в случае несоблюдения заявителем данной обязанности по оплате счета, заявка аннулируется.

Счет на оплату размещается в Личном кабинете заявителя на официальном сайте сетевой организации.

При этом договор считается заключенным на условиях, предусмотренных Правилами технологического присоединения, со дня оплаты Заявителем указанного счета.

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
		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			
		2019	2020 (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	2019	2020 (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	2019	2020 (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	2019	2020 (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	2019	2020 (текущий год)	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	0	5	100%	0	5	100%	1	5	400%	2	7	250%	0	0	0	25
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	4	100%	0	5	100%	1	5	400%	2	3	50%	0	0	0	20
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	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	0	0	0	0	0
3.2	по вине сторонних лиц	0	0	0	0	0	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	0	12	100%	0	14	100%	2	19	850%	3	20	567%	0	0	0	70
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	4	100%	0	3	100%	1	5	400%	2	5	150%	0	0	0	20
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	1	100%	0	2	100%	0	1	100%	0	0	0	0	0	0	4

7	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штрафы, в том числе:	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0
7.2	по вине заявителя	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	0	39	100%	0	93,5	100%	0	60	100%	0	0	0	0	0	0	192,5

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации (не заполняется, в случае наличия на официальном сайте сетевой организации в сети Интернет интерактивного инструмента, который позволяет автоматически рассчитывать стоимость технологического присоединения при вводе параметров, предусмотренных настоящим пунктом).*

Мощность энергопринимающих устройств заявителя, кВт			15		150		250		670	
Категория надежности			I-II	III	I-II	III	I-II	III	I-II	III
Расстояние до границ земельного участка заявителя, м	Необходимость строительства подстанции	Тип линии								
500 - сельская местность/300 - городская местность	Да	КЛ	87 312,00						1 180 872,00	
		ВЛ								
	Нет	КЛ		1 104,00		169 824,00			563 880,00	42 012,00
		ВЛ								
750	Да	КЛ								
		ВЛ								
	Нет	КЛ								
		ВЛ								
1000	Да	КЛ								
		ВЛ								
	Нет	КЛ								
		ВЛ								
1250	Да	КЛ								
		ВЛ								
	Нет	КЛ								
		ВЛ								

* Стоимость указана в руб. с НДС

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 (Сетевой организации)	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 "СК ЭНЕРГИЯ"	Центр обслуживания потребителей	123022, г. Москва, 2-я Звенигородская ул., д. 13, стр.41, офис 11	8(800) 777-65-32 8(800) 777-86-03 8(495) 984-54-86 info@sk-energy.ru	С 9-18 ч. Нормированный 9-и часовой рабочий день, СБ, ВС - выходные	<p>1. Прием и регистрация очного обращения потребителя, регистрация контактной информации потребителя, проверка корректности оформления заявок на оказание услуг, комплектности документов и полноты сведений в заявке в соответствии с требованиями нормативных правовых актов:</p> <p>1.1 прием жалобы потребителя в письменной форме</p> <p>1.2. прием заявки/заявления на оказание услуг в письменной форме, в том числе:</p> <p>2.1.1 заявки на технологическое присоединение</p> <p>1.2.2 обращения потребителя о продлении срока действия ранее выданных технических условий</p> <p>1.2.3 заявления о восстановлении ранее выданных технических условий, утрата которых наступила в связи с ликвидацией, реорганизацией, прекращением деятельности прежнего владельца (заявителя), продажей объектов и по иным причинам</p> <p>1.2.4 уведомления о заключении соглашения о перераспределении присоединенной мощности</p> <p>1.2.5 заявления на заключение договора об оказании услуг по передаче электрической энергии</p> <p>1.2.6 запроса о согласовании места установки прибора учета, схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета, а также метрологических характеристик прибора учета</p> <p>1.2.7 заявки о необходимости снятия показаний существующего прибора учета</p> <p>1.2.8. заявки на осуществление допуска в эксплуатацию прибора учета</p> <p>1.2.9. заявления на оборудование точки поставки приборами учета</p> <p>1.2.10 заявки на установку, замену и (или) эксплуатацию приборов учета</p> <p>1.3 прием сообщений о бездоговорном (безучетном) потреблении электрической энергии, о хищении объектов электросетевого хозяйства</p> <p>2. Прием показаний приборов учета электрической энергии</p> <p>3. Предоставление справочной информации о деятельности сетевой организации по вопросам оказания услуг сетевой организации, в том числе предоставление типовых форм документов</p> <p>4. Предоставление консультаций по вопросам оказания услуг сетевой организации. В случае отсутствия информации у работника, осуществляющего очный прием, для предоставления консультации работник регистрирует письменное обращение, ответ на которое предоставляется в течение 30 дней</p> <p>5. Предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг, рассмотрения обращения, содержащего жалобу</p> <p>6. Выдача документов потребителям, в том числе договоров на оказание услуг, квитанций, счетов-фактур на оплату услуг, документов по результатам оказания услуг (актов), актов безучетного (бездоговорного) потребления электрической энергии</p>	44	23	0	0

					<p>7. Предоставление информации о причинах и сроках плановых перерывов передачи электрической энергии, причинах несоблюдения требований к параметрам ее качества, о дате и времени восстановления передачи электрической энергии, а также об обеспечении соответствия качества электрической энергии требованиям законодательства. При отсутствии информации у работника на момент посещения работник предоставляет ответ потребителю не позднее 4 часов с момента регистрации обращения с запросом. Если обращение содержит жалобу и изложенные факты требуют анализа материалов, то работник предлагает потребителю направить в сетевую организацию письменное обращение в форме электронного документа или оформить обращение на типовом бланке при посещении, ответ предоставляется в течение 30 дней</p>				
					8. Прием платежей за оказание услуг (в центрах обслуживания потребителей)				
					9. Выдача индивидуального логина и пароля для доступа в личный кабинет потребителя				
					10. Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания				

Приложение N 7
к Единым стандартам качества
обслуживания сетевыми
организациями потребителей услуг
сетевых организаций

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

N	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:	номер телефона	
	Номер телефона по вопросам энергоснабжения:		8 (800)-777-65-32
	Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:		8 (800) 777-86-03 8 (495) 984-54-86
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	87
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	87
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.	1,3
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	4,7

Приложение N 7
к Единым стандартам качества
обслуживания сетевыми
организациями потребителей услуг
сетевых организаций

4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, обращений, содержащих жалобу, обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в отчетном периоде, в соответствии с пунктом 4.1 Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.

В 2020 году наибольшее количество обращений зарегистрировано в категории "заявка на оказание услуг по технологическому присоединению, поданных с использованием сети Интернет" в количестве 16 шт.

Приложение N 7
к Единым стандартам качества
обслуживания сетевыми
организациями потребителей услуг
сетевых организаций

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

- консультационные услуги по техническим вопросам;
- услуги аренды;
- вынос электрических сетей из зоны застройки;
- технический надзор

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территориях других государств).

- шаговая доступность Центра обслуживания потребителей от метро и центра города, наличие лифтов;
- оптимизация затрат и времени обработки обращений;
- обслуживание указанных категорий лиц вне очереди;
- организация комфортной зоны ожидания в Центре обслуживания потребителей с горячими и прохладительными напитками.

Приложение N 7
к Единым стандартам качества
обслуживания сетевыми
организациями потребителей услуг
сетевых организаций

4.7. Темы и результаты опросов потребителей, проводимых сетевой организацией

№	Тема	Результаты опросов потребителей (по 5-ти бальной шкале)
1	Обслуживание и качество предлагаемых услуг по передаче электрической энергии	5
2	Обслуживание и качество предлагаемых услуг по технологическому присоединению	5
3	Обслуживание и качество предлагаемых услуг по установке, замене и (или) эксплуатации приборов учета	5

Приложение N 7
к Единым стандартам качества
обслуживания сетевыми
организациями потребителей услуг
сетевых организаций

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

- доработка официального сайта компании с удобным и понятным интерфейсом;
- доработка сервис подачи заявок и обращений потребителей через Личный кабинет на официальном сайте компании;
- создание защищенных каналов связи и автоматизация процессов взаимодействия с потребителями и государственными органами.

