

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	2020				2021				Динамика, %
		всего	категория надежности электроснабжения			всего	категория надежности электроснабжения			
			1	2	3		1	2	3	всего
ООО "СИСТЕМА"										
Юридические 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	385	0	385	0	100,00%
	НН	0	0	0	0	1430	0	938	492	100,00%
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	0	0	0	0	0,00%
	НН	0	0	0	0	9582	0	0	9582	100,00%
Всего потребителей		0	0	0	0	11397	0	1323	10074	100,00%

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.		
		2020	2021	динамика, %	2020	2021	динамика, %	2020	2021	динамика, %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ООО "СИСТЕМА"										
1.	Юридические лица	0	385	100,00%	0	385	100,00%	0	0	0,00%
2.	Вводные устройства в многоквартирные жилые дома	0	1430	100,00%	0	1430	100,00%	0	0	0,00%
3.	Физические лица	0	9582	100,00%	0	9582	100,00%	0	0	0,00%
4.	Бесхозные объекты электросетевого хозяйства	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
5.	Всего	0	11397	100,00%	0	11397	100,00%	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, %
	2020	2021	
Протяженность КЛ 0,4-20 кВ, км.	22,44	215,46	860,10%
Протяженность ВЛ 0,4-20 кВ, км	-	-	-
Количество подстанций (ТП, РТП, КТПН) 6-20 кВ, шт.	3,00	128,00	4166,67%

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
	2020	2021	
Трансформаторное оборудование	4	8	4,00%
Коммутационные аппараты	3,33	6,66	3,33%
ВЛ 0,4-20 кВ	-	-	-
КЛ 0,4-20 кВ	3,33	6,66	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		
		2020	2021	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
-----	---	---	---	---

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

3.1 Информация о наличии невостробованной 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 2021 г.

№ П/П	Наименование потребителей в рамках границ балансовой принадлежности	Тарифный уровень напряжения	Максимальная мощность объекта ,МВт	Максимальная мощность присоединенных потребителей, МВт	Резервируемая максимальная мощность, МВт	Невостробованная максимальная мощность, МВт	Адрес
1	2	3	4	5	6	7	8
1	ООО " НВ-Сервис", АО "Инвесттраст"	ВН			-8,648	0	г. Москва, пос. Десеновское, район Новые Ватулины, микрорайон Центральный
		СН1					
		СН2	10,5				
		НН		19,148			
2	ПКУН "Синергия"	ВН			2,698	0	г. Москва, пос. Сосенское, д.Зименки
		СН1					
		СН2	3,5				
		НН		0,802			
3	ООО "УК "Глобус", ООО "УК "Татьянин парк", ООО "УК Говорова"	ВН			1,498	0	г. Москва, п. Московский, ул. Татьянин парк
		СН1					
		СН2	14,45				
		НН		12,952			
4	ТСН" Ново-Троицкое 1"	ВН			0,000	0	г. Москва, п. Первомайское, д. Пучково, Ново- Троицкое 1
		СН1					
		СН2	0,200				
		НН		0,200			

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				
		2020	2021 (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	2020	2021 (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	2020	2021 (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	2020	2021 (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	2020	2021 (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	0	100%	0	2	0	0	0	1	100%	0	0	0	8
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	5	100%	0	0	100%	0	2	0	0	0	1	100%	0	0	0	8
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	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	0
3.2	по вине сторонних лиц	0	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	14	100%	0	0	100%	0	12	0	0	0	18	100%	0	0	0	44
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	5	100%	0	0	100%	0	2	0%	0	0	1	100%	0	0	0	8
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	3	100%	0	0	100%	0	1	0%	0	0	0	0%	0	0	0	4

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								
		ВЛ								
	Нет	КЛ								
		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

** Данные нулевые, так как по заключенным договорам за 2021 г. отсутствуют мероприятия "последней мили"

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 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 "СИСТЕМА"	Центр обслуживания потребителей	119071, г. Москва, ул. Орджоникидзе, д. 12, стр. 4, эт/комната 1/12	8(800) 533-96-72 8(800) 533-96-71 8(495) 649-30-24 info@sistem-sk.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>1.2.1 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 обращения потребителя о согласовании места установки прибора учета, схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета электрической энергии (мощности) в случае установки прибора учета потребителем в отношении точек поставки розничных рынков электрической энергии, совпадающих с точками поставки, входящими в состав групп точек поставки на оптовом рынке электрической энергии и мощности</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, установленных потребителем в отношении точек поставки розничных рынков электрической энергии, совпадающих с точками поставки, входящими в состав групп точек поставки на оптовом рынке электрической энергии и мощности</p> <p>1.2.9. обращения потребителя об истечении интервала между поверками, срока эксплуатации, а также об утрате, о выходе прибора учета из строя и (или) его неисправности</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>	0	0	0	НЕТ

3. Предоставление справочной информации о деятельности сетевой организации по вопросам оказания услуг сетевой организации, в том числе предоставление типовых форм документов
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
5. Предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг, рассмотрения обращения, содержащего жалобу
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
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
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	8(800)-533-96-71 8(800) 533-96-72
	Номер телефона по вопросам энергоснабжения:		
	Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:		
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
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	3,7

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 2021 году наибольшее количество обращений зарегистрировано в категории "заявка на оказание услуг по технологическому присоединению", количество которых составило 12 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.

- 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 зоны ожидания в Центре обслуживания потребителей.

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 сервиса 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.

