

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

Информация о качестве обслуживания потребителей
ООО "ЗЕФС-ЭНЕРГО" услуг за **2023 год**
(наименование сетевой организации)

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 (физические или юридические лица), а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме.

Уровень напряжения	Количество потребителей услуг			Количество потребителей услуг, в т.ч.:											
	Всего			Физические лица				Юридические лица				МКД			
	2022 год	2023 год	Динамика изменения показателя	2022 год		2023 год		2022 год		2023 год		2022 год		2023 год	
				2 кат.	3 кат.	2 кат.	3 кат.	2 кат.	3 кат.	2 кат.	3 кат.	2 кат.	3 кат.	2 кат.	3 кат.
шт.	шт.	шт.	шт.	шт.	шт.	шт.	шт.	шт.	шт.	шт.	шт.	шт.	шт.	шт.	шт.
ВН	35	35		-	-	-	-	25	10	25	10	-	-	-	-
СН1	1	1		-	-	-	-	1	0	1	0	-	-	-	-
СН2	516	518	2	-	-	-	-	298	218	298	220	-	-	-	-
НН	1 201	1 202	1	-	57	-	58	125	551	120	556	468	-	468	-
ИТОГО	1 753	1 756	3	-	57	-	58	449	779	444	786	468	-	468	-

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, заполняется в произвольной форме.

Уровень напряжения	Количество точек поставки			Количество точек поставки, оборудованных ПУ, в т.ч.:																	
	Всего			Физические лица						Юридические лица						МКД					
	2022 год	2023 год	Динамика изменения показателя	2022 год			2023 год			2022 год			2023 год			2022 год			2023 год		
				всего	с ПУ	ПУ в АСКУЭ	всего	с ПУ	ПУ в АСКУЭ	всего	с ПУ	ПУ в АСКУЭ	всего	с ПУ	ПУ в АСКУЭ	всего	с ПУ	ПУ в АСКУЭ	всего	с ПУ	ПУ в АСКУЭ
	шт.	шт.	шт.	шт.	шт.	шт.	шт.	шт.	шт.	шт.	шт.	шт.	шт.	шт.	шт.	шт.	шт.	шт.	шт.	шт.	шт.
ВН	74	74	-	-	-	-	-	-	-	74	74	74	74	74	74	-	-	-	-	-	-
СН1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	1	1	1	-	-	-	-	-	-
СН2	1 264	1 265	1	-	-	-	-	-	-	1 264	1 264	369	1 265	1 265	420	-	-	-	-	-	-
НН	2 157	2 153	-4	57	57	0	58	58	0	1 182	1 182	408	1 177	1 177	459	918	652	0	918	679	35
ИТОГО	3 496	3 493	-3	57	57	0	58	58	0	2 521	2 521	852	2 517	2 517	954	918	652	0	918	679	35

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, заполняется в произвольной форме.

№ пп	ЛЭП	Напряжение, кВ	Количество цепей на опоре	Материал опор	Значение показателя, годы		Динамика изменения показателя
					2022 год	2023 год	Протяжённость км
					Протяжённость	Протяжённость	
					км	км	
1	2	3	4	5	6	7	8
1	ВЛЭП	110-150	1	дерево			
				металл	1,14	1,24	0,1
				ж/бетон	13,97	22,54	8,57
			2	металл	0,10		-0,1
				ж/бетон	6,94	3,14	-3,8
2	КЛЭП	220	-	-			
		110	-	-			
3	ВН, всего				22,15	26,92	4,77
4	ВЛЭП	35	1	дерево			
				металл			
				ж/бетон	0,30	0,30	
			2	металл	1,30	1,30	
		ж/бетон					
		1 - 20	дерево				
дерево на ж/б пасынках							
ж/бетон, металл	0,60		0,60				
5	КЛЭП	20 -35	-	-			
		3 - 10	-	-	278,07	318,79	40,72
6	СН 1, всего				1,60	1,60	
7	СН 2, всего				278,67	319,39	40,72
8	ВЛЭП	0,4 кВ	-	дерево	16,59	15,94	-0,65
				дерево на ж/б пасынках	2,40	2,40	
				ж/бетон, металл	27,25	29,37	2,12
9	КЛЭП	до 1 кВ	-	-	153,38	157,94	4,56
10	НН, всего				199,62	205,65	6,03
11	Итого		Всего		502,04	553,56	51,52
			ВН		22,15	26,92	4,77
			СН 1		1,60	1,60	
			СН 2		278,67	319,39	40,72
			НН		199,62	205,65	6,03

№ пп	Наименование объекта электросетевого хозяйства	Ед.измерения	Напряжение, кВ	Значение показателя, годы		Динамика изменения показателя
				2022 год	2023 год	кол-во
				кол-во	кол-во	

1	2	3	4	шт	шт	шт
1	Подстанция	п/ст	110-150	7	7	
			35			
2	Силовой трансформатор или реактор (одно- или трехфазный), или вольтодобавочный трансформатор	Единица оборудования	110-150	14	14	
			ВН (35)			
			СН1 (35)			
			ВН (1-20)			
			СН1 (1-20)			
			СН2 (1-20)	16	16	
3	Воздушный выключатель	3 фазы	110-150			
			ВН (35)			
			СН1 (35)			
			ВН (1-20)			
			СН1 (1-20)			
			СН2 (1-20)			
4	Масляный (вакуумный) выключатель	3 фазы	110-150	2	4	2
			ВН (35)			
			СН1 (35)			
			ВН (1-20)			
			СН1 (1-20)			
			СН2 (1-20)	638	644	6
5	Отделитель с короткозамыкателем	Единица оборудования	110-150	25	25	
			35			
6	Выключатель нагрузки	Единица оборудования	1-20	774	784	10
7	Однотрансформаторная ТП, КТП	ТП, КТП	1-20	110	112	2
8	Двухтрансформаторная ТП, КТП	ТП, КТП	1-20	151	157	6

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, заполняется в произвольной форме и выражается в процентах по отношению к нормативному сроку службы объектов.

ЛЭП	Напряжение, кВ	Количество цепей на опоре	Материал опор	Износ в %, по ООО "Зефс-Энерго"		
				Значение показателя, годы		Динамика изменения показателя
				2022 год	2023 год	
1	2	3	4	5	6	7
ВЛЭП	110-150	1	металл	69,50	71,00	1,50
			ж/бетон	69,50	71,00	1,50
		2	металл	69,50	71,00	1,50
			ж/бетон	69,50	71,00	1,50
ВЛЭП	35	1	дерево	-	-	-
			металл	-	-	-
			ж/бетон	-	-	-
		2	металл	-	-	-
	ж/бетон		-	-	-	
	1 - 20	-	дерево	71,00	73,00	2,00
КЛЭП	20 - 35	-	-	-	-	-
	3 - 10	-	-	69,50	72,00	2,50
ВЛЭП	0,4 кВ	-	дерево	71,00	74,00	3,00
			дерево на ж/б пасынках	71,00	74,00	3,00
			ж/бетон, металл	71,00	74,00	3,00
КЛЭП	до 1 кВ	-	-	73,00	74,00	1,00
1	Подстанция		110-150	67,00	65,00	-2,00
2	Силовой трансформатор (одно- или трехфазный), или вольтодобавочный		110-150	67,00	65,00	-2,00
			СН1 (1-20)	63,00	64,00	1,00
			СН2 (1-20)	63,00	64,00	1,00
3	Воздушный выключатель		110-150	55,00	54,00	-1,00
			ВН (1-20)	55,00	55,00	
4	Масляный (вакуумный) выключатель		СН1 (1-20)	55,00	55,00	
			СН2 (1-20)	55,00	55,00	
6	Выключатель нагрузки	Единица оборудования	1-20	55,00	55,00	
8	Однотрансформаторная ТП, КТП	ТП, КТП	1-20	65,00	63,00	-2,00
9	Двухтрансформаторная ТП, КТП	ТП, КТП	1-20	65,00	63,00	-2,00

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		Динамика изменения показателя
		2022	2023	
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (П _{SAIDI})	0,14543	0	0,14543
1.1.	ВН (110 кВ и выше)	0,14543	0	0,14543
1.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	0,14543	0	0,14543
1.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	0,14543	0	0,14543
1.4.	НН (до 1 кВ)	0,14543	0	0,14543
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (П _{SAIFI})	0,07947	0	0,07947
2.1.	ВН (110 кВ и выше)	0,07947	0	0,07947
2.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	0,07947	0	0,07947
2.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	0,07947	0	0,07947
2.4.	НН (до 1 кВ)	0,07947	0	0,07947
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})	0,22616	0,22277	0,00339
3.1.	ВН (110 кВ и выше)	0,22616	0,22277	0,00339
3.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	0,22616	0,22277	0,00339
3.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	0,22616	0,22277	0,00339
3.4.	НН (до 1 кВ)	0,22616	0,22277	0,00339
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})	0,05472	0,0539	0,00082
4.1.	ВН (110 кВ и выше)	0,05472	0,0539	0,00082
4.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	0,05472	0,0539	0,00082
4.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	0,05472	0,0539	0,00082
4.4.	НН (до 1 кВ)	0,05472	0,0539	0,00082
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 прекращения передачи электрической энергии, П _{SAIFI}				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, П _{SAIFI}				Показатель средней продолжительности прекращения 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}				Показатель средней частоты прекращения 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}				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	ООО "ЗЕФС-ЭНЕРГО"	0	0	0	0	0	0	0	0	0,22277	0,22277	0,22277	0,22277	0,05390	0,05390	0,05390	0,05390	0	- Снижение несимметрии (неравномерности) загрузки фаз. - Замена перегруженных, установка и ввод в работу дополнительных силовых трансформаторов на эксплуатируемых подстанциях.
	Всего по сетевой организации	0	0	0	0	0	0	0	0	0,22277	0,22277	0,22277	0,22277	0,05390	0,05390	0,05390	0,05390	0	- Снижение несимметрии (неравномерности) загрузки фаз. - Замена перегруженных, установка и ввод в работу дополнительных силовых трансформаторов на эксплуатируемых подстанциях.

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

- 1). Произведено равномерное перераспределение нагрузки по фазам на 11-ти ВЛ-0,4кВ
- 2). С целью исключения "нахлестов" и, как следствие, замыканий ВЛ, на 3-х линиях была произведена замена провода типа АС на СИП
- 3). Для снижения (недопущения) перегрузки, произведена замена 4-х силовых трансформаторов 6/0,4 кВ и 2-х трансформаторов 10/0,4кВ

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

- 1). Проводится обход, согласно графика, кабельных и воздушных линий с целью предотвращения несанкционированного проведения земляных работ, погрузо-разгрузочных работ в зоне ВЛ
- 2). Оперативно-выездными бригадами производится регулярный объезд трансформаторных подстанций и распределительных пунктов с целью предотвращения проникновения в них посторонних лиц, проводится проверка замков и самого электрооборудования.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии не востребовавшейся 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, заполняется в произвольной форме.

1). ГПП «Фреза» в г.Н.Новгороде (Ленинский район) - Свободной мощности для технологического присоединения потребителей нет.

№ п/п	Наименование ТП 6-10 /0,4 кВ, РП	Объем свободной для технологического присоединения потребителей трансформаторной мощности, кВт
1	ТП-1	0
2	ТП-2	0
3	КТП-4	0
4	КТП-5	0
5	КТП-6	0
6	КТП-7	0
7	КНТП-8	0
8	КНТП-9	0
9	КНТП-10	0
10	ТП-9	0
11	ТП-11	0
12	ТП-12	0
13	ТП-13	0
14	ТП-14	0
15	ТП-16	0
16	КТП-18	0
17	КТП-20	0
18	КТП-21	0
19	КТП-22	0
20	ТП-23	0
21	КТП-26	0
22	КТП-28	0
23	КТП-29	0
24	РП-1	0
25	РП-2	0
26	РП-3	0
27	РП-3А	0
28	РП-4	0
29	ТП-44	0
30	ТП-45	0

2.1). ГПП «Заря-1» в г.Дзержинске - Свободной мощности для технологического присоединения потребителей нет.

2.2). ГПП «Заря-2» в г.Дзержинске - Свободная мощность для технологического присоединения потребителей составляет 6259 кВт

№ п/п	Наименование ТП 6-10 /0,4 кВ, РП	Объем свободной для технологического присоединения потребителей трансформаторной мощности, кВт
1	РП-1	0
2	РП-3	0
3	ТП-3	690
4	РП-10	67
5	РП-18	50
6	ТП-18	0
7	РП-26	0
8	РП-52	565
9	КТП-52	565
10	РП-66	210
11	КТП-66	210
12	КТП-9	100
13	ТП-11	0
14	ТП-12	0
15	ТП-14	0
16	КТП-56	475
17	КТП-59	0
18	КТП-65	0
19	КТП-68	795
20	КТП-69	0

3). ПС «Автотрек» в п.Березовая пойма Нижегородской области - Свободной мощности для технологического присоединения потребителей нет.

4). ПС «Кстовская» в Кстовском р-не Нижегородской области - Свободная мощность для технологического присоединения потребителей составляет 6645 кВт

5). ПС «Теплоход» в г.Бор - Свободная мощность для технологического присоединения потребителей составляет 1200 кВт

№ п/п	Наименование ТП 6-10 /0,4 кВ, РП	Объем свободной для технологического присоединения потребителей трансформаторной мощности, кВт
1	ТП-1	0
2	ТП-2	0
3	ТП-3	200
4	ТП-4	0
5	ТП-5	40
6	ТП-7	30
7	ТП-8	0
8	ТП-10	100

9	КТП-11	30
10	ТП-12	20
11	ТП-13	0
12	ТП-14	200
13	ТП-15	0
14	КТП-16	0

6. ПС «Чермет» в г.Н.Новгород (Канавинский район) - Свободной мощности для технологического присоединения потребителей нет.

№ п/п	Наименование ТП 6-10 /0,4 кВ, РП	Объем свободной для технологического присоединения потребителей трансформаторной мощности, кВт
1	ЗПР-1	0
2	ЗПР-2	0
3	ЗПР-3	0
4	ТП-3	0
5	КТП-7	0
6	ТП-9	0
7	ТП-5	0
8	ТП-12	0

3.2. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в отчетном периоде, заполняется в произвольной форме.

- 1). Обеспечены условия для личного и заочного обслуживания потребителей (наличие пункта обслуживания, телефонной связи, личного кабинета на сайте ТСО);
- 2). Оптимизированы процессы электронного документооборота;
- 3). Оптимизирован алгоритм взаимодействия структурных подразделений ООО "ЗЕФС-ЭНЕРГО" в рамках процедуры по технологическому присоединению с целью повышения качества обслуживания;
- 4). Проводится перманентный ежемесячный анализ поступивших заявок на технологическое присоединение заявителей, подписанных договоров с целью совершенствования деятельности по технологическому присоединению;
- 5). Составление внутри структурных подразделений ТСО актуального плана-графика по выполнению обязательств ТСО перед заявителями и своевременное заключение договоров подряда на выполнение работ. Контроль за выполнением работ подрядными организациями.

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

1. ООО "ЗЕФС-ЭНЕРГО" заключен договор со сторонней организацией, специализирующейся в области предоставления услуг по информационному обеспечению в области технологического присоединения к электрическим сетям - для минимизации сроков выполнения технологического присоединения объектов заявителей.
2. ООО "ЗЕФС-ЭНЕРГО" постоянно работает над оптимизацией процессов работы интернет-портала по технологическому присоединению.

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 за 2023 год
		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 год	2023 год	Динамика изменения показателя, %	2022 год	2023 год	Динамика изменения показателя, %	2022 год	2023 год	Динамика изменения показателя, %	2022 год	2023 год	Динамика изменения показателя, %	2022 год	2023 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	39	43	10,26%	43	39	-9,30%	31	44	41,94%	9	11	22,22%	1	2	100,00%	139
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	35	34	-2,86%	36	29	-19,44%	31	23	-25,81%	5	9	80,00%	0	0	0,00%	95
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	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0
3.1.	по вине сетевой организации	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0
3.2.	по вине сторонних лиц	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	10	10	0,00%	10	10	0,00%	20	20	0,00%	20	20	0,00%	0	0	0,00%	60
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	35	34	-2,86%	36	29	-19,44%	31	23	-25,81%	5	9	80,00%	0	0	0,00%	95
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	6	9	50,00%	21	13	-38,10%	20	37	85,00%	4	3	-25,00%	0	0	0,00%	62

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	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0
7.1.	по вине сетевой организации	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0
7.2.	по вине заявителя	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	100	85	-15,00%	112	105	-6,25%	300	280	-6,67%	340	315	-7,35%	0	0	0,00%	157

Интернет интерактивного инструмента, который позволяет автоматически рассчитывать стоимость технологического присоединения при вводе параметров, предусмотренных настоящим пунктом).

Мощность энергопринимающих устройств заявителя,			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	10 749 113,69	115 920* 5 759 047,23	13 654 814,19	6 958 294,22	15 785 053,65	8 105 876,48	19 800 428,01	8 906 204,48
		ВЛ	2 559 711,71	115 920* 1 827 354,71	5 465 412,20	3 026 601,69	7 595 651,66	4 174 183,95	11 611 026,02	4 974 511,95
	Нет	КЛ	9 674 651,32	115 920* 4 978 575,49	26 344 238,17	13 181 491,81	39 461 296,19	19 741 473,75	11 105 061,23**	5 563 356,27**
		ВЛ	1 604 103,43	115 920* 811 424,44	4 748 941,70	2 383 843,58	7 068 351,50	3 545 001,41	2 915 659,25**	1 631 663,75**
750	Да	КЛ	27 629 138,58	14 199 059,67	30 534 839,07	15 398 306,66	32 665 078,53	16 545 888,92	36 680 452,89	17 346 216,92
		ВЛ	5 797 428,66	3 690 725,88	8 703 129,15	4 889 972,87	10 833 368,61	6 037 555,13	14 848 742,97	6 837 883,13
	Нет	КЛ	21 518 526,17	13 051 782,37	27 985 086,12**	14 003 368,71**	27 985 086,12**	14 003 368,71**	27 985 086,12**	14 003 368,71**
		ВЛ	5 193 236,43	2 522 013,84	6 153 376,20**	3 495 034,92**	6 153 376,20**	3 495 034,92**	6 153 376,20**	3 495 034,92**
1000	Да	КЛ	36 252 371,87	18 510 676,32	39 158 072,37	19 709 923,31	41 288 311,83	20 857 505,57	45 303 686,19	21 657 833,57
		ВЛ	7 596 160,30	4 725 932,09	10 501 860,79	5 925 179,08	12 632 100,25	7 072 761,34	16 647 474,61	7 873 089,34
	Нет	КЛ	45 497 992,84	19 600 579,20	36 608 319,41**	18 314 985,36**	36 608 319,41**	18 314 985,36**	36 608 319,41**	18 314 985,36**
		ВЛ	6 896 937,34	3 345 871,93	7 952 107,84**	4 530 241,13**	7 952 107,84**	4 530 241,13**	7 952 107,84**	4 530 241,13**
1250	Да	КЛ	45 201 574,35	22 985 277,56	48 107 274,85	24 184 524,55	50 237 514,31	25 332 106,81	54 252 888,67	26 132 434,81
		ВЛ	9 394 891,94	5 761 138,30	12 300 592,43	6 960 385,28	14 430 831,89	8 107 967,54	18 446 206,25	8 908 295,54
	Нет	КЛ	56 834 937,44	24 481 376,19	37 160 424,91**	22 789 586,60**	37 160 424,91**	22 789 586,60**	37 160 424,91**	22 789 586,60**
		ВЛ	9 734 233,43	4 876 489,44	9 750 839,48**	5 565 447,34**	9 750 839,48**	5 565 447,34**	9 750 839,48**	5 565 447,34**

Примечания: Все расчеты выполнены по классу напряжения 0,4 кВ (за исключением помеченных значком **)

*- Стоимость рассчитана с применением льготной ставки за 1 кВт. (Для физических лиц, присоединяемых по 3 категории на уровне напряжения 0,4 кВ и ниже до 15 кВт для использования электрической энергии для бытовых нужд)

Внимание, льготная ставка не применяется если ранее подана заявка или заключен договор по указанным критериям на территории выбранного субъекта Российской Федерации и со дня заключения такого договора не истекло 3 года. В этом случае, стоимость рассчитывается по стандартизированной ставке.

** - класс напряжения только 6-10 кВ

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.

N	Категории обращений потребителей	Формы обслуживания														
		Очная форма			Заочная форма с использованием телефонной связи			Электронная форма с использованием сети Интернет			Письменная форма с использованием почтовой связи			Прочее		
		2022 год	2023 год	Динамика изменения показателя, %	2022 год	2023 год	Динамика изменения показателя, %	2022 год	2023 год	Динамика изменения показателя, %	2022 год	2023 год	Динамика изменения показателя, %	2022 год	2023 год	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	Всего обращений потребителей, в том числе:	101	36	-64,36%	138	121	-12,32%	86	105	22,09%	25	3	-88,00%			
1.1.	оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
1.2.	осуществление технологического присоединения	92	29	-68,48%	110	109	-0,91%	21	41	95,24%	12	0	-100,00%			
1.3.	коммерческий учет электрической энергии	4	7	75,00%	19	12	-36,84%	9	14	55,56%	2	3	50,00%			
1.4.	качество обслуживания	5	0	-100,00%	9	0	-100,00%	51	38	-19,38	11	0	-100,00%			
1.5.	техническое обслуживание электросетевых объектов	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
1.6.	прочее (указать)	0	0	0	0	0	0	5	12	0	0	0	0			
2	Жалобы	8	0	-100,00%	15	0	-100,00%	54	38	-29,63%	49	0	-100,00%			
2.1.	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
2.1.1.	качество услуг по передаче электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
2.1.2.	качество электрической энергии	5	0	-100,00%	9	0	-100,00%	51	38	-25,49%	49	0	-100,00%			
2.2.	осуществление технологического присоединения	2	0	-100,00%	5	0	-100,00%	1	0	-100,00%	0	0	0,00%			
2.3.	коммерческий учет электрической энергии	1	0	-100,00%	1	0	-100,00%	2	0	-100,00%	0	0	0,00%			
2.4.	качество обслуживания	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			
2.6.	прочее (указать)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
3	Заявка на оказание услуг	39	28	-28,21%	40	109	172,50%	86	51	-40,70%	3	3	0,00%			
3.1.	по технологическому присоединению	35	21	-7,35%	40	0	-100,00%	75	37	-50,67%	3	0	-100,00%			
3.2.	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%			
3.3.	организация коммерческого учета электрической энергии	4	7	28,00%	0	0	0,00%	11	14	27,27%	0	3	300,00%			
3.4.	прочее (указать)	0	0	0	0	109	-	0	0	0	0	0	0			

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	ЦОК	стационарный	г. Нижний Новгород, ул. Памирская, 11 пом.П12	(831) 282-78-34 info@zefs-energo.ru kolenkinaav@zefs-energo.ru	понедельник, вторник, четверг с 8:00 до 16:00	прием обращений, заявок, писем, консультации по технологическому присоединению	75	25	0	нет

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

N	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	(831) 282-78-34 +7 (800) 555-65-89
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	121
2.1.	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	121
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.	0,5
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	4

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.

Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего	Заочная форма с использованием телефонной связи	121 шт.
Категория обращений, содержащих жалобу	Заочная форма с использованием сети интернет	38 шт.
Категория обращений, содержащих заявку на оказание услуг	Заочная форма с использованием сети интернет	51 шт.

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

За 2023 год ООО «ЗЕФС-ЭНЕРГО» исполнена 121 заявка по следующему (укрупненному) перечню дополнительных (нетарифных) услуг:

1. Услуги по техническому и ремонтно-эксплуатационному обслуживанию;
2. Выполнение строительно-монтажных и проектных мероприятий;
3. Консультационные и организационно-технические услуги;
4. Услуги по прочей операционной деятельности.

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" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2000, N 2, ст. 161; N 19, ст. 2023; 2001, N 1, ст. 2; N 33, ст. 3427; N 53, ст. 5030; 2002, N 30, ст. 3033; N 48, ст. 4743; N 52, ст. 5132; 2003, N 19, ст. 1750; 2004, N 19, ст. 1837; N 25, ст. 2480; N 27, ст. 2711; N 35, ст. 3607; N 52, ст. 5038; 2005, N 1, ст. 25; N 19, ст. 1748; N 52, ст. 5576; 2007, N 43, ст. 5084; 2008, N 9, ст. 817; N 29, ст. 3410; N 30, ст. 3609; N 40, ст. 4501; N 52, ст. 6224; 2009, N 18, ст. 2152; N 26, ст. 3133; N 29, ст. 3623; N 30, ст. 3739; N 51, ст. 6148; N 52, ст. 6403; 2010, N 19, ст. 2287; N 27, ст. 3433; N 30, ст. 3991; N 31, ст. 4206; N 50, ст. 6609; 2011, N 45, ст. 6337; N 47, ст. 6608; 2012, N 43, ст. 5782; 2013, N 14, ст. 1654; N 19, ст. 2331; N 27, ст. 3477; N 48, ст. 6165; 2014, N 23, ст. 2930; N 26, ст. 3406; N 52, ст. 7537; 2015, N 14, ст. 2008), матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан в соответствии с Законом Российской Федерации от 15.05.1991 N 1244-1 "О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС" (Ведомости Съезда народных депутатов РСФСР и Верховного Совета РСФСР, 1991, N 21, ст. 699; Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 32, ст. 1861; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 48, ст. 4561; 1996, N 51, ст. 5680; 1997, N 47, ст. 5341; 1998, N 48, ст. 5850; 1999, N 16, ст. 1937; N 28, ст. 3460; 2000, N 33, ст. 3348; 2001, N 1, ст. 2; N 7, ст. 610; N 33, ст. 3413; 2002, N 30, ст. 3033; N 50, ст. 4929; N 53, ст. 5030; 2002, N 52, ст. 5132; 2003, N 43, ст. 4108; N 52, ст. 5038; 2004, N 18, ст. 1689; N 35, ст. 3607; 2006, N 6, ст. 637; N 30, ст. 3288; N 50, ст. 5285; 2007, N 46, ст. 5554; 2008, N 9, ст. 817; N 29, ст. 3410; N 30, ст. 3616; N 52, ст. 6224; N 52, ст. 6236; 2009, N 18, ст. 2152; N 30, ст. 3739; 2011, N 23, ст. 3270; N 29, ст. 4297; N 47, ст. 6608; N 49, ст. 7024; 2012, N 26, ст. 3446; N 53, ст. 7654; 2013, N 19, ст. 2331; N 27, ст. 3443; N 27, ст. 3446; N 27, ст. 3477; N 51, ст. 6693; 2014, N 26, ст. 3406; N 30, ст. 4217; N 40, ст. 5322; N 52, ст. 7539; 2015, N 14, ст. 2008).

В 2023 году посетителей очных офисов ООО "ЗЕФС-ЭНЕРГО" 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.

Анкетирование клиентов проводилось при посещении офисов ООО "ЗЕФС-ЭНЕРГО".
Обобщённая оценка удовлетворенности составили 4,69 баллов по 5-ти бальной системе.

Критерии оценки удовлетворенности		Оценка				
		5	4	3	2	1
1	Качество обслуживания в офисе	352	60	2	1	0

1.1	Внутреннее оснащение мест приема потребителей	89	2	0	1	0
1.2	Время ожидания специалиста	70	6	2	0	0
1.3	Культура общения сотрудников	91	12	0	0	0
1.4	Компетентность и грамотность сотрудников	102	40	0	0	0
2	Технологическое присоединение	203	31	0	0	0
2.1	Сроки подготовки проекта договора	98	15	0	0	0
2.2	Своевременность выполнения работ по договору	105	16	0	0	0
3	Обслуживание в ТЦПК	328	111	9	2	0
3.1	Скорость дозвона до оператора	65	60	2	1	0
3.2	Полнота и содержание ответа	78	27	1	0	0
3.3	Вежливость, умение понять суть обращения	93	14	4	0	0
3.4	Удовлетворенность работой оператора	92	10	2	1	0
4	Качество электроснабжения	344	41	25	60	0
4.1	Частота отключений электроэнергии	93	18	9	38	0
4.2	Продолжительность отключений электроэнергии	101	14	12	21	0
4.3	Частота возникновения перепадов (скачков) напряжения	150	9	4	1	0

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

клиента, удовлетворение их нужд и потребностей. качество предоставляемых услуг должно соответствовать ожиданиям клиентов или превосходить их.

На сегодняшний день в компании функционируют следующие основные формы и сервисы обслуживания потребителей при оказании услуг:

1. Очное: прием клиентов в офисах.
2. Заочное (интерактивное): круглосуточно телефонным центром поддержки клиентов по единому федеральному номеру, Личном кабинете на сайте Общества.

За отчетный период Обществом достигнуты плановые значения показателей качества оказываемых услуг, утвержденные органами государственного регулирования.

Основой мероприятий, реализуемых Обществом для улучшения системы обслуживания потребителей, являются следующие принципы работы с потребителями:

- обеспечение качества и доступности услуг в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- достаточная информированность потребителей о компании и услугах. Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с сетевой организацией носит публичный характер, предоставляется в доступной форме для потребителя услуг. Данный принцип предупреждает необходимость обращения потребителя в компанию для получения справочной информации и консультаций, и как следствие, снижение транзакционных затрат компании;
- квалифицированное обслуживание обеспечивает высокий уровень квалификации и компетенции обслуживающего персонала организации.

240	1-14-1544	08.03.2023	13,5			Дп													Дп	Дп			+
241	1-14-1547	12.04.2023	8,45			Дп													Дп	Дп			+
242	1-14-1555	30.05.2023	15,40			Дп													Дп	Дп			+
243	1-14-1560	09.06.2023	9,50			Дп													Дп	Дп			+
244	1-14-1564	10.07.2023	10,10			Дп													Дп	Дп			+
245	1-14-1567	12.07.2023	11,30			Дп													Дп	Дп			+
246	1-14-1569	14.08.2023	14,55			Дп													Дп	Дп			+
247	1-14-1578	04.09.2023	11,25			Дп													Дп	Дп			+
248	1-14-1582	16.11.2023	16,00			Дп													Дп	Дп			+
249	1-14-1589	15.12.2023	13,60			Дп													Дп	Дп			+
250	1-14-1596	18.12.2023	15,35			Дп													Дп	Дп			+
251	09A-018/1-204/23	06.04.2023				Дп													Дп	Дп			+
252	09A-018/1-208/23	21.07.2023				Дп													Дп	Дп			+
253	09A-018/1-478/23	03.11.2023				Дп													Дп	Дп			+