

Информация о качестве обслуживания потребителей

ООО «Интеграция» услуг за 2022 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.

Количество потребителей					
2021		2022		Динамика	
Юридические лица	Физические лица	Юридические лица	Физические лица	Юридические лица	Физические лица
416	1225	464	1282	11,5%	4,6%

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, бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства, приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме.

	Наименование показателя	2021 г		2022 г		Динамика	
		Юр. лица	Физ. лица	Юр. лица	Физ. лица	Юр. лица	Физ. лица
1.	количество точек поставки - всего	416	1225	464	1282	11,5%	4,6%
2.	количество точек поставки, оборудованных приборами учета	416	1225	464	1282	11,5%	4,6%
3.	вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирных домах						
4.	бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства						
5.	приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных						

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.

Линии электропередач (аренда), 2022 г.:

	Напряжение, кВ	Протяженность, км	
		2021 г	2022 г
ВЛЭП	до 1	24,45	38,16
	1-20	4,84	20,8191
	110-150	54,732	0,11
КЛЭП	до 1	24,79	31,989
	3-10	80,31	90,067
	Итого протяженность	189,121	181,1451

Подстанции (аренда), 2022 г.:

- ГПП-110 кВ – 1 шт.
- однострансформаторные ТП 1-20 кВ – 106 шт.;
- двухтрансформаторные ТП 1-20 кВ – 78 шт.

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.

Объект	Оборудование	Напряжение, кВ	Уровень физического износа, %		
			2021 г	2022 г	динамика
КТП-4876 (ул. Проточная)	КЛ 10 кВ	10 кВ	4,6	11,27	6,67
	Блочная трансформаторная подстанция 6 /0,4 кВ	10 кВ	6,08	11,08	5
БКТП-6969, БКТП-6970 (ЖК Легенда)	КЛ 6 кВ	10 кВ	10,8	17,47	6,67
	КЛ 0,4 кВ (2-4 очередь)	0,4 кВ	10,8	17,47	6,67
	КЛ 0,4 кВ (5-6 очередь)	0,4 кВ	0,4	7,07	6,67
	Блочная трансформаторная подстанция 2х1250 кВА 6 /0,4 кВ	10 кВ	14,4	19,4	5
	Блочная трансформаторная подстанция 2х1600 кВА 6 /0,4 кВ	10 кВ	14,4	19,4	5
БКТП-8171 (ЖК Паруса)	КЛ 10 кВ	10 кВ	0	0	0
	КЛ 0,4 кВ	0,4 кВ	0	0	0
	Блочная трансформаторная подстанция 6 /0,4 кВ	10 кВ	0	0	0

2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в целом по сетевой организации в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному

№	Показатель	Значение показателя, годы			Динамика изменения показателя
		2021 год	2022 год	3	
1	2	3	4	5	
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIFI})	2,262443632	0,940969836	58,4	
1.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0		
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0		
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	2,262443632	0,940969836	58,4	
1.4	НН (до 1 кВ)	0	0		
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIFI})	0,723948812	0,46277205	36,1	
2.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0		
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0		
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,723948812	0,46277205	36,1	
2.4	НН (до 1 кВ)	0	0		
3	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением	2,305874467	2,33078	1,1	

	ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) (П _{SAIDI} , план)				
3.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0		
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0		
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	2,305874467	2,33078	1,1	
3.4	НН (до 1 кВ)	0	0		
4	Показатель средней частоты прерываний 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)	0,730652041	0,643184422	11,9	
4.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0		
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0		
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,730652041	0,643184422	11,9	
4.4	НН (до 1 кВ)	0	0		
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирурующих организаций и (или) решениями суда, штрафы	0	0		
5.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирурующих организаций и (или) решениями суда, штрафы	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, Π_{SAIDI}				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, Π_{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), Π_{SAIDI} , план				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), Π_{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 «Интеграция» г. Казань	-	-	0,94 0969 836	-	-	-	0,46 2772 05	-	-	-	2,33 078	-	-	-	0,64 3184 422	-	0	-	
n	Всего по сетевой организации	-	-	0,94 0969 836	-	-	-	0,46 2772 05	-	-	-	2,33 078	-	-	-	0,64 3184 422	-	0	-	

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

- Расчистка трасс ВЛ и КЛ 0,4-10 кВ.
- Ремонт КЛ-10 кВ.
- текущий ремонт и испытания силовых трансформаторов 10/0,4 кВ.
- установка интеллектуальных приборов учета
- ПО Старт-2ПС.

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.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

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, заполняется в произвольной форме.

Неостребованная мощность по центрам питания 110 кВ ООО «Интеграция» отсутствует.

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

- Организовано повышение квалификации персонала путем участия в вебинарах по вопросам технологического присоединения.

- Заявки на технологическое присоединение Заявителей принимаются и обрабатываются удаленно посредством официального сайта сетевой организации.

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

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		
		2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	Динамика изменения показателя, %		2021	2022	Динамика изменения показателя, %
		3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14		15	16	17
1	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки	64	79	23	6	4	-33	1	2	100	0	1	100	0	0	-	86
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	64	79	23	6	4	-33	1	2	100	0	1	100	0	0	-	71

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, штрафы, в том числе:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
03.1	по вине сетевой организации	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.2	по вине сторонних лиц	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	11	11	11	11	11	8	8	8	8	8	8	8	9	9	9	10	10	10

5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	42	79	88	4	4	4	-	1	2	100	0	1	-	0	0	-	47
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	43	64	48	1	2	100	1	1	0	-	0	0	-	0	0	-	47
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	-	-	-	0	-	-	-	-	-	0
7.1	по вине сетевой организации	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7.2	по вине заявителя	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	22	22	-	49	49	-	154	154	-	0	0	-	-	-	-	75
---	--	----	----	---	----	----	---	-----	-----	---	---	---	---	---	---	---	----

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).

Расчет стоимости технологического присоединения на 2022 г. производится в соответствии с Постановлением ГКРТ по тарифам от 20.07.2022 г. КАРАР № 106-54/ТП-2022.

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		
		2021 год	2022 год	Динамика изменения показателя, %	2021 год	2022 год	Динамика изменения показателя, %	2021 год	2022 год	Динамика изменения показателя, %	2021 год	2022 год	Динамика изменения показателя, %	2021 год	2022 год	Динамика изменения показателя, %
1	2	4	4	5	7	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	Всего обращений потребителей, в том числе:	24	76	21	0	0	-	0	3	-	0	7	-	0	0	-
1.1	оказание услуг по	0	-	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-

	учета электрической энергии																					
3.4	прочее (указать)	-	-	-	-	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 обслуживания 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	Центральный офис	Кабинетно-коридорный	420025, г. Казань, Дорожный переулок, 3	+7 (843) 212-53-00	Пн-пт 8:00-17:00 Обед 12:00-13:00	Передача электрической энергии, услуги по технологии чешкому присоединению потребителей.	24	15	0	-
2	Диспетчерская служба	Прием звонок в	420025, г. Казань, Дорожный переулок, 3	+7 (843) 212-53-00	круглосуточно	Передача электрической энергии, услуги по технологии чешкому присоединению потребителей.	-	-	-	-

3	Оперативно-диспетчерская служба	Кабинетно-коридорный	420095, г. Казань, ул. Восстания, 100, к. 6040	+7(843) 227-41-36, 898671708 57	Пн-пт 8:00-17:00 Обед 12:00-13:00	Передача электрической энергии, услуги по технологии чешкому присоединению потребителей.	-	-	-	-
4	Филиал в г. Кукмор	Кабинетно-коридорный	422110, г. Кукмор, ул. Ворошилова, 2	+7(843664) 2-85-85	Пн-пт 8:00-17:00 Обед 12:00-13:00	Передача электрической энергии, услуги по технологии чешкому присоединению потребителей.	-	-	-	-

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 8 (843) 212-55-45 8 (843) 212-53-00 8 (843664) 2-85-85

2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	350
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	240
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	67
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.	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.

Наибольшее число обращений в ООО «Интеграция» поступает по вопросам осуществления технологического присоединения.

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

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).

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.

В 2022 году проведено исследование (анкетирование), направленное на изучение качества обслуживания и оказываемых услуг ООО «Интеграция».

Исследование удовлетворенности производилось посредством телефонного интервью по формализованной анкете. Способ отбора – случайный. При проведении анкетирования потребителей ООО «Интеграция» собрано 278 анкет.

Цели анкетирования:

- определить уровень удовлетворенности клиентов качеством услуг, оказанных ООО «Интеграция»;
- выявить приоритетные направления для улучшения.

Результаты ответов на вопросы анкеты оценивались по десятибалльной шкале, оценка 10 означает полную удовлетворенность, 1 – полную неудовлетворенность. Средняя степень удовлетворенности клиентов обслуживанием в 2022 году составила 98% из 100%.

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

- Организовано повышение квалификации персонала путем участия в вебинарах и тренингах.

- Ведется запись телефонных разговоров.

4.9. Информация по обращениям потребителей.

Потребители в 2022 г. подают заявки на технологическое присоединение в очной форме и в электронном виде.