

Приложение №7 к единым стандартам качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг за 2021 год

ООО "Барнаульская сетевая компания"

1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации

N	Показатель	Юридические лица			Физические лица		
		2020	2021	Динамика изменения показателя	2020	2021	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5	6	7	8
1	количество потребителей услуг	7825	8212	1,05	239201	240144	1,00
1.1	ВН (110 кВ и выше)	32	39	1,22	239201	240144	1,00
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	7	8	1,14			
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	1099	3085	2,81			
1.4	НН (до 1 кВ)	6687	5080	0,76			
2	категория надежности						
2.1	1 категории	106	115	1,08			
2.2	2 категории	588	603	1,03			
2.3	3 категории	7131	7494	1,05	239201	240144	1,00

1.2. Количество точек поставки

N	Показатель	Юридические лица			Физические лица		
		2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5	6	7	8
1	количество точек поставки	27316	27470	1,01	239201	240144	1,00
1.1	в том числе оборудованных ПУ	19654	20184	1,03	239201	232301	0,97
1.2	в том числе с возможностью дистанционного сбора данных	1616	1676	1,04	0		0
2	количество точек поставки на многоквартирные жилые дома	5923	6125	1,03			
2.1	в том числе оборудованных ПУ	5552	5922	1,07			
2.2	в том числе с возможностью дистанционного сбора данных	1551	1716	1,11			
3	Количество точек поставки безхозяйные объекты	0	0	#ДЕЛ/0!			
3.1	в том числе оборудованных ПУ	0	0	#ДЕЛ/0!			
3.2	в том числе с возможностью дистанционного сбора данных	0	0				

**1.3 Информация об объектах электросетевого хозяйства
ООО «Барнаульская сетевая компания»**

№	Наименование	Уровень напряжения, кВ	Всего на 01.01.2020	Всего на 01.01.2021	Всего на 01.01.2022
1	Вл, км:	110	1,22	1,22	1,22
		35	8,70	8,70	8,70
		6 - 10	195,99	208,59	220,76
		0,4	769,90	789,74	838,30
2	Кл, км:	6 - 10	1 192,84	1 218,77	1 250,99
		0,4	984,48	1 009,38	1 046,09
3	Главные понижительные	110	3	3	3
		35	2	2	2
4	Распределительные пункты, шт	6 - 10	56	44	57
5	Трансформаторные подстанции, шт	6 - 10	1 162	1 196	1 243

1.4 Уровень физического износа объектов

№	Тип ОС	Уровень напряже ния, кВ	Физический износ объектов (в % к нормативному сроку службы)	
			2020 год	2021 год
1	ВЛЭП всего		58,7	50,2
		0,4	66,3	59,7
		6-10	36,0	27,3
		110,0	100,0	100,0
2	КЛЭП всего		39,8	35,8
		0,4	55,6	48,8
		6-10	32,7	29,9
3	ТП, РП, ПС всего		42,2	40,0
		6-10	38,6	35,3
		35	88,4	86,9
		110	46,8	49,0
			42,0	38,9
	ВСЕГО		42,0	38,9

2.1 Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

№	Показатель	Значение показателя, годы		
		2020	2021	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (Psaidd)	0,56	0,48	116,89
1.1.	ВН (110 кВ и выше)	0,00	0,00	0,00
1.2.	СН1 (35-60 кВ)	0,00	0,00	0,00
1.3.	СН2 (1-20 кВ)	0,53	0,26	207,52
1.4.	НН (до 1 кВ)	0,03	0,22	13,41
2	Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии (Psaifi)	0,66	0,62	106,93
2.1.	ВН (110 кВ и выше)	0,00	0,00	0,00
2.2.	СН1 (35-60 кВ)	0,00	0,00	0,00
2.3.	СН2 (1-20 кВ)	0,63	0,35	180,15
2.4.	НН (до 1 кВ)	0,03	0,27	11,21
3	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) (Psaidd,план)	4,15	3,40	122,00
3.1.	ВН (110 кВ и выше)	0,00	0,00	0,00
3.2.	СН1 (35-60 кВ)	0,00	0,00	0,00
3.3.	СН2 (1-20 кВ)	1,90	0,70	271,34
3.4.	НН (до 1 кВ)	2,25	2,70	83,29
4	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) (Psaifi,план)	1,59	1,29	123,70
4.1.	ВН (110 кВ и выше)	0,00	0,00	0,00
4.2.	СН1 (35-60 кВ)	0,00	0,00	0,00
4.3.	СН2 (1-20 кВ)	0,47	0,23	208,85
4.4.	НН (до 1 кВ)	1,12	1,06	105,63
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0,00	0,00	0,00
5.1.	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0,00	0,00	0,00

2.2 Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в отчетном периоде

№	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, Пsaidi				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, Пsaifi				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), Пsaidi, 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), Пsaifi, 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
	Всего по сетевой организации	0,00	0,00	0,26	0,22	0,00	0,00	0,35	0,27	0,00	0,00	0,70	2,70	0,00	0,00	0,23	1,06	0,0001	Мероприятия, предусмотренные согласно утвержденной инвестиционной программе ООО "БСК", графиком проведения планово-предупредительного ремонта на 2021 год и сертификацией качества электроэнергии.

п.3.1. Информация о наличии не востребовавшей 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, размещены на сайте (<https://bsk22.ru>) ООО «Барнаульская сетевая компания» в разделе Потребителям/ Раскрытие информации/Пункт №19 «г», абзац №7,8.

3.2. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в 2021 году:

- 1) Анкетирование клиентов с целью оценки степени удовлетворенности качеством услуг и обслуживания по технологическому присоединению.
- 2) Осуществление мониторинга и контроля обслуживания потребителей, в том числе за исполнением решений, принятых по жалобам и обращениям клиентов.
- 3) Обновление стендов с образцами заполненных заявок на выполнение услуг в пунктах обслуживания потребителей.
- 4) Сокращение сроков мероприятий по технологическому присоединению за счет выполнения работ по строительству объектов электросетевого хозяйства без получения разрешения на строительство, что позволяет упростить процедуру проведения работ по строительству и реконструкции электрических сетей.
- 5) Усовершенствование сайта с целью повышения удобства подачи заявки на технологическое присоединение, а именно, для заявителей, указанных в пунктах 12(1), 13(2) - 13(5) и 14 Правил технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии..., утв. Постановлением Правительства РФ № 861 от 27.12.2004 г. (далее Правила), в личном кабинете заявителя официальном сайте ООО "Барнаульская сетевая компания" размещаются следующие документы:
 - условия типового договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям,
 - счет на оплату технологического присоединения,
 - технические условия,
 - проект договора, обеспечивающего продажу электрической энергии (мощности) на розничном рынке,
 - инструкция, содержащую последовательный перечень мероприятий, обеспечивающих безопасное осуществление действиями заявителя фактического присоединения и фактического приема напряжения и мощности,
 - акт о выполнении технических условий,
 - акт об осуществлении технологического присоединения,
 - акт допуска прибора учета в эксплуатацию.
- 6) Обеспечение доступа к личному кабинету потребителя в офисах очного обслуживания потребителей на безвозмездной основе в отношении заявителей, указанных в пунктах 12(1), 13(2) - 13(5) и 14 Правил.
- 7) Информирование заявителей, указанных в пунктах 12(1), 13(2) - 13(5) и 14 Правил, путем СМС-оповещения на протяжении всей процедуры технологического присоединения о размещении в личном кабинете документов, подлежащих оформлению в процессе технологического присоединения энергопринимающих устройств заявителя, а также о выполнении мероприятий со стороны ООО "Барнаульская сетевая компания"
- 8) Для заявителей, указанных в пунктах 12(1), 13(2) - 13(5) и 14 Правил (на уровне напряжения не выше 0,4 кВ):
 - реализована возможность технологического присоединения без посещения сетевой организации путем подачи заявки и заключения договора через личный кабинет на официальном сайте сетевой организации.
 - обеспечена возможность действиями заявителя осуществить фактическое присоединение объектов заявителя к электрическим сетям и фактический прием (подачу) напряжения и мощности для потребления энергопринимающими устройствами заявителя электрической энергии (мощности).
- 9) Обеспечение учета электрической энергии (мощности) на присоединяемых объектах силами сетевой организации, за исключением учета в отношении многоквартирного дома.

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

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			
		N-1	N (текущи й год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущи й год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущи й год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущи й год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущи й 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	556	741	33,27%	256	354	38,28%	123	117	-4,88%	34	44	29,41%	0	0	-	1256
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	461	621	34,71%	207	277	33,82%	95	83	-12,63%	28	22	-21,43%	0	0	-	1003
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
03.01.	по вине сетевой организации	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0
03.02.	по вине сторонних лиц	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	8,6	12,31	43,14%	9	12,75	41,67%	10,94	16,31	49,09%	12,25	20,27	65,47%	0	0	-	-
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	420	552	31,43%	180	221	22,78%	47	48	2,13%	12	17	41,67%	0	0	-	838
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	335	562	67,76%	157	176	12,10%	38	41	7,89%	13	10	-23,08%	0	0	-	789
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	0	-	0	0	-	0	0	-	0
07.01.	по вине сетевой организации	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0
07.02.	по вине заявителя*	25	0	-100,00%	31	0	-100,00%	10	0	-100,00%	2	0	-100,00%	0	0	-	0
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	84,96	90,91	7,00%	138,62	179,31	29,35%	335,97	377,71	12,42%	217	833,2	283,96%	0	0	-	-

*нарушение сроков по вине заявителя, не подтвержденное актами контролирующих организаций и (или) решениями суда

4.1. Количество обращений, поступивших в сетевую организацию

N	Категории обращений потребителей	Формы обслуживания														
		Очная форма			Зачная форма с использованием телефонной связи			Электронная форма с использованием сети Интернет			Письменная форма с использованием почтовой связи			Прочее		
		N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий 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:	2410	3296	136,76	3222	3427	106,36	1631	1774	108,77	2939	1747	59,44	0	0	0
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0		510	530		2	0		3	0		0	0	
1.2	осуществление технологического присоединения	1336	1057		594	1004		2	0		667	0		0	0	
1.3	коммерческий учет электрической энергии	10	0		122	276		5	16		2	1		0	0	
1.4	качество обслуживания	559	1009		47	48		572	994		21	216		0	0	
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	26	0		68	89		10	8		393	290		0	0	
1.6	прочее (указать)	479	1230		1881	1480		1040	756		1853	1240		0	0	
2	Жалобы	0	0	0,00	304	960	315,79	0	2	0,00	0	12	0,00	0	0	0
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	0	1		237	705		0	2		0	12		0	0	
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии	0	1		67	255		0	2		0	0		0	0	
2.1.2	качество электрической энергии	0	0		0	0		0	0		0	0		0	0	
2.2	осуществление технологического присоединения	0	0		0	0		0	0		0	0		0	0	
2.3	коммерческий учет электрической энергии	0	0		0	1		0	0		0	0		0	0	
2.4	качество обслуживания	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	
2.6	прочее (указать)	0	0		0	0		0	0		0	0		0	0	
3	Заявка на оказание услуг	32261	26441	81,96	5	3	60,00	678	710	104,72	494	33	6,68	0	0	0
3.1	по технологическому присоединению	1045	1113		0	0		483	710		494	33		0	0	0
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0		4	0		0	0		0	0		0	0	
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	31216	25328		1	3		195	0		0	0		0	0	
3.4	прочее (указать)	0	0		0	0		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	Сервисный центр	Центр обслуживания	Ползунова,50	61-63-50, info@bsk22.ru	08:00 - 17:00	все услуги связанные с деятельностью Барнаульской сетевой компании	14876	4	10	
2	Дополнительный пункт обслуживания	Пункт обслуживания	Деповская, 19	61-06-92	08:00 - 17:00 перерыв 12:00 - 13:00	все услуги связанные с технологическим присоединением	3343	8	10	
3	Дополнительный пункт обслуживания	Пункт обслуживания	Энтузиастов , 34		08:00 - 17:00 перерыв 12:00 - 13:00	услуги для физических лиц:заявки на осуществление допуска в эксплуатацию прибора учета, заявки на установку, замену и (или) эксплуатацию приборов учета, заявки о необходимости снятия показаний существующего прибора учета.	11521	4	9	

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

N	Наименование	Единица измерения	СЦ	отп	едс
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	616350	610692	616366, 38-06-16
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	119	1524	2748
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	119	1524	2748
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	0	0	0
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	2	0	4
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	3	0	4

4.4.	
Категория обращений	Максимальное количество обращений (по подкатегориям)
Всего обращений	Оказания услуг по передаче
Жалоба	Оказания услуг по передаче
Заявка	Организация коммерческого учета

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

прайс услуг

<https://www.bsk22.ru/additional/>

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", 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;

Данные группы населения обслуживаются вне очереди

4.7. Информация по темам и результатам опросов потребителей раскрыта в соответствии с п.10 "Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций" на официальном сайте ООО «Барнаульская сетевая компания» в сети Интернет www.bsk22.ru в разделе "Раскрытие информации".

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

1. Изучение спроса на устройство дополнительного пункта обслуживания