Приложение №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 в %  всего |
| всего | Категория надежности электроснабжения | | | всего | Категория надежности электроснабжения | | |
| 1 | 2 | 3 |  | 1 | 2 | 3 |
| **ООО «Люкс Энерджи»** | | | | | | | | | | |
| Юридические лица | ВН | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| СН 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| СН 2 | 10 | 0 | 5 | 5 | 10 |  | 5 | 5 | 0 |
| НН | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Физические лица | ВН | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| СН 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| СН 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| НН | 142 | 0 | 0 | 142 | 142 | 0 | 0 | 142 | 0 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение №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, бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства, приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п.п. | Категории потребителей | количество 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 «Люкс Энерджи»** | | | | | | | | | | |
| 1. | Юридические лица | 78 | 73 | 93,59% | 78 | 73 | 93,59% | 78 | 73 | 93,59% |
| 2. | Физические лица | 142 | 142 | 0% | 142 | 142 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| 3. | Бесхозяйственные объекты электросетевого хозяйства | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| 4. | Всего | 220 | 215 | 97,72% | 220 | 215 | 97,72% | 0 | 0 | 0% |

Приложение №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. | 42,071 | 43,671 | 103,8% |
| Протяженность ВЛ 0,4-20 кВ, км. | 0 | 0 | 0% |
| Количество подстанций (ТП, РТП, КТПН) 6-20кВ, шт. | 45 | 43 | 95,56% |

Приложение №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 | 70 | 70,5 | 100,7 |
| коммутационные аппараты | 70 | 71,0 | 101,43 |
| ВЛ 0,4-20 кВ | 0 | 0 | 0 |
| КЛ 0,4-20 кВ | 60 | 63,3 | 105,5 |

Приложение №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 динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п.п | Показатель | Значение показателя, годы | | |
|  |  | 2020 | 2021 | Динамика изменения показателя, % |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии  https://base.garant.ru/files/base/70684002/2120895064.png | 0 | 0 | 0 |
| 1.1 | ВН (110 кВ и выше) | - | - | - |
| 1.2 | СН1 (35-60 кВ) | - | - | - |
| 1.3 | СН2 (1-20 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 1.4 | НН (до 1 кВ) | - | - | - |
| 2 | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии  https://base.garant.ru/files/base/70684002/1852369223.png | 0 | 0 | 0 |
| 2.1 | ВН (110 кВ и выше) | - | - | - |
| 2.2 | СН1 (35-60 кВ) | - | - | - |
| 2.3 | СН2 (1-20 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 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)  https://base.garant.ru/files/base/70684002/2845843766.png | 2,22765 | 2,19424 | 98,5 |
| 3.1 | ВН (110 кВ и выше) | - | - | - |
| 3.2 | СН1 (35-60 кВ) | - | - | - |
| 3.3 | СН2 (1-20 кВ) | 2,22765 | 2,19424 | 98,5 |
| 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)  https://base.garant.ru/files/base/70684002/2034653787.png | 0,75023 | 0,73898 | 98,5 |
| 4.1 | ВН (110 кВ и выше) | - | - | - |
| 4.2 | СН1 (35-60 кВ) | - | - | - |
| 4.3 | СН2 (1-20 кВ) | 0,75023 | 0,73898 | 98,5 |
| 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 №7

к Единым стандартам качества

обслуживания сетевыми

организациями потребителей услуг

сетевых организаций

2. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в 2021году

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N | Структурная единица сетевой организации | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, | | | | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, | | | | 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), | | | | 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), | | | | 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 | Технический отдел | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,4214 | 0 | 0 | 0 | 0,13953 | 0 | 0 | Повышение качества ремонта оборудование ООО "Люкс Энерджи". |
| n | Всего по сетевой организации |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение №7

к Единым стандартам качества

обслуживания сетевыми

организациями потребителей услуг

сетевых организаций

2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в 2021г .

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п.п. | 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 |

Приложение №7

к Единым стандартам качества

обслуживания сетевыми

организациями потребителей услуг

сетевых организаций

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

|  |
| --- |
| 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  выставляемого 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. |

Приложение №7

к Единым стандартам качества

обслуживания сетевыми

организациями потребителей услуг

сетевых организаций

3.1. Информация о наличии невостребованной мощности (мощности, определяемой как разность между трансформаторной мощностью центров питания и суммарной мощностью энергопринимающих устройств, непосредственно (или опосредованно) присоединенных к таким центрам питания, и энергопринимающих устройств, в отношении которых имеются заявки на технологическое присоединение) для осуществления технологического присоединения в 2021 году.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п.п. | Наименование потребителя в рамках границ балансовой принадлежности | Тарифный уровень напряжения | Максимальная мощность объекта, МВт | Максимальная мощность присоединенных потребителей, МВт | Резервируемая максимальная мощность, МВт | Невостребован ная максимальная мощность, МВт | Адрес |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 1 | ТСН «Променад» | ВН |  |  |  |  |  |
| СН1 |  |  |  |  |  |
| СН2 | 3,550 | 3,550 | 0 | 0 | г. Москва, Новая Москва, д. Бурцево |
| НН |  |  |  |  |  |

Приложение №7

к Единым стандартам качества

обслуживания сетевыми

организациями потребителей услуг

сетевых организаций

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 (2021 год) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (2021 год) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (2021 год) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (2021 год) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (2021 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 | 0 | 0 | 0 | 2 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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 |
| 3.1 | по вине сетевой организации | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.2 | по вине сторонних лиц | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  | 0 | 0 |
| 5 | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7.1 | по вине сетевой организации | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7.2 | по вине заявителя | 0 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 8 | Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 0 | 0 | 0 | 0 | 30 | 100 |  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |

Приложение №7

к Единым стандартам качества

обслуживания сетевыми

организациями потребителей услуг

сетевых организаций

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 | Информация указана на сайте https://lux-energy.ru/ | | | | | | | |
| 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 |

Приложение №7

к Единым стандартам качества

обслуживания сетевыми

организациями потребителей услуг

сетевых организаций

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 | | |
|  |  | N-1 | N (2021 год) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (2021 год) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (2021 год) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (2021 год) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (2021 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: | 0 | 2 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.2 | осуществление технологического присоединения | 0 | 2 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.3 | коммерческий учет электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.4 | качество обслуживания | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.5 | техническое обслуживание электросетевых объектов | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.6 | прочее (указать) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Жалобы | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе: | 0 | 0 | 0 | 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 | 0 | 0 | 0 |
| 2.1.2 | качество электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.3 | коммерческий учет электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.4 | качество обслуживания | 0 | 0 | 0 | 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 | 0 | 0 | 0 |
| 2.6 | прочее (указать) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Заявка на оказание услуг | 0 | 2 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.1 | по технологическому присоединению | 0 | 2 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.2 | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.3 | организация коммерческого учета электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.4 | прочее (указать) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Приложение №7

к Единым стандартам качества

обслуживания сетевыми

организациями потребителей услуг

сетевых организаций

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 | ООО «Люкс Энерджи» | Центр обслуживания потребителей | 127238, г. Москва, Дмитровское шоссе, д.71Б, офис 603 | +7 (495) 128-27-77  lux@lux-energy.ru | С 9-18 ч. Нормированный 9-и часовой рабочий день, СБ, ВС - выходные | 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: | 2 | 10 | 0 | 0 |
| 1.1.прием жалобы потребителя в письменной форме | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.2.прием заявки/заявления на оказание услуг в письменной форме, в том числе: | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.1.1 заявки на технологическое присоединение | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 1.2.2 обращения потребителя о продлении срока действия ранее выданных технических условий | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.2.4 уведомления о заключении соглашения о перераспределении присоединенной мощности | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.2.5 заявления на заключение договора об оказании услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.2.6 запроса о согласовании места установки прибора учета, схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета, а также метрологических характеристик прибора учета | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.2.7 заявки о необходимости снятия показаний существующего прибора учета | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.2.8. заявки на осуществление допуска в эксплуатацию прибора учета | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.2.9. заявления на оборудование точки поставки приборами учета | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.2.10 заявки на установку, замену и (или) эксплуатацию приборов учета | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.3 прием сообщений о бездоговорном (безучетном) потреблении электрической энергии, о хищении объектов электросетевого хозяйства | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2. Прием показаний приборов учета электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3. Предоставление справочной информации о деятельности сетевой организации по вопросам оказания услуг сетевой организации, в том числе предоставление типовых форм документов | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5. Предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг, рассмотрения обращения, содержащего жалобу | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 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 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 8. Прием платежей за оказание услуг (в центрах обслуживания потребителей) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 9. Выдача индивидуального логина и пароля для доступа в личный кабинет потребителя | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 10. Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания | 0 | 0 | 0 | 0 |

Приложение №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 по вопросам энергоснабжения:  Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов: | номер телефона | 8 (495) 128 98 61  8 (495) 128 27 77 |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | единицы | 0 |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | единицы | 0 |
| 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 |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | 0 |

Приложение №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 c пунктом 4.1 Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.

|  |
| --- |
| В 2021 году обращений в ООО "Люкс Энерджи" не было |

Приложение №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; |
| - технический надзор |

Приложение №7

к Единым стандартам качества

обслуживания сетевыми

организациями потребителей услуг

сетевых организаций

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения

|  |
| --- |
| - шаговая доступность Центра обслуживания потребителей от метро, наличие лифтов; |
| - обслуживание указанных категорий лиц вне очереди; |

Приложение №7

к Единым стандартам качества

обслуживания сетевыми

организациями потребителей услуг

сетевых организаций

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.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | 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 |  |  |

Приложение №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; |

Приложение №7

к Единым стандартам качества

обслуживания сетевыми

организациями потребителей услуг

сетевых организаций

4.9. Информация по обращениям потребителей.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N | Идентификационный номер обращения | Дата обращения | Время обращения | Форма обращения | | | | | Обращения | | | | | |
| Очное обращение | Заочное обращение посредством телефонной связи | Заочное обращение посредством сети Интернет | Письменное обращение посредством почтовой связи | Прочее | Оказание услуг по передаче электрической энергии | Осуществление технологического присоединения | Коммерческий учет электрической энергии | Качество обслуживания потребителей | Техническое обслуживание электросетевых объектов | Прочее |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 1 | 1 | 09.2021 | 13-00 | нет | да | нет | нет | нет | нет | да | нет | нет | нет | нет |
| 2 | 2 | 09.2021 | 14-00 | нет | да | нет | нет | нет | нет | да | нет | нет | нет | нет |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Обращения потребителей, содержащие жалобу | | | | | | | Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг | | | | Факт получения потребителем ответа | | | Мероприятия по результатам обращения | |
| Качество услуг по передаче электрической энергии | Качество электрической энергии | Осуществление технологического присоединения | Коммерческий учет электрической энергии | Качество обслуживания потребителей | Техническое обслуживание электросетевых объектов | Прочее | По технологическому присоединению | Заключение договора на оказание услуг по передаче электроэнергии | Организация коммерческого учета электроэнергии | Прочее | Заявителем был получен исчерпывающий ответ в установленные сроки | Заявителем был получен исчерпывающий ответ с нарушением сроков | Обращение оставлено без ответа | Выполненные мероприятия по результатам обращения | Планируемые мероприятия по результатам обращения |
| 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | да | нет | нет | 0 | 0 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |