**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг**

**АО «Волгоградоблэлектро» за 2021 год.**

1. **Общая информация о сетевой организации**
	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.

Таблица 1



* 1. 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.

Таблица 2



* 1. 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, представлена в таблице 3.
	2. 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, представлен в таблице 3.

Таблица 3



1. **Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии**
	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.

Таблица 4



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

Таблица 5



* 1. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде.

В целях повышения надежности работы оборудования, в соответствии с инвестиционной и ремонтной программами в 2021 году проведена целенаправленная работа по обеспечению надежного электроснабжения потребителей, в частности:

- построено и реконструировано 84 ед. ТП;

- построено и реконструировано 88,8 км ЛЭП 0,4-10 кВ;

- выполнена замена электромеханических устройств РЗА на микропроцессорные в количестве 39 единиц;

- капитально отремонтировано 375,618 км ЛЭП 0,4-10 кВ;

- капитально отремонтировано 153 ед. ТП, РП.

* 1. Прочей информации, касающаяся качества оказания услуг по передаче электрической энергии нет.
1. **Информация о качестве услуг по технологическому присоединению**
	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 отчетном периоде, а также о прогнозах её увеличения с разбивкой по структурным единицам сетевой организации и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы такой организации.

Таблица 6

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Субъект РФ | Наименование центра питания | Классы напряжения | Невостребованная мощность для осуществления ТП, МВА | Прогнозная невостребованная мощность для осуществления ТП с учетом реализации ИПР, МВА |
| Волгоградская область | ПС 110/6 кВ Гидролизная | 110/6 | отсутствует | отсутствует |
| Волгоградская область | ПС 110/10 кВ Лесная | 110/10 | отсутствует | отсутствует |
| Волгоградская область | ПС 35/10 кВ Центральная | 35/10 | отсутствует | отсутствует |

* 1. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в отчетном периоде.

В целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в АО «Волгоградоблэлектро» постоянно осуществляется:

- взаимодействие с вышестоящими и нижестоящими энергоснабжающими организациями по созданию условий для упрощения подключения заявителей к электрическим сетям;

- вводятся прикладные программы, способствующие ускорению процесса прохождения документарной процедуры;

- приём и рассмотрение заявок через личный кабинет по сети Интернет.

* 1. Прочей информации, касающейся предоставления услуг по технологическому присоединению нет.
	2. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям сетевой организации.

Таблица 7



* 1. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации можно рассчитать автоматически при вводе параметров, предусмотренных настоящим пунктом на официальном сайте АО «Волгоградоблэлектро» в сети Интернет.
1. **Качество обслуживания**
	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.

Таблица 8



* 1. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

Таблица 9



* 1. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

Таблица 10



* 1. 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.

Таблица 11

|  |
| --- |
| АО «Волгоградоблэлектро» |
| Показатель | Количество обращений 2021 год, шт. |
| Прочие обращения  | 2536 |
| Заявка на технологическое присоединение | 7656 |
| Оказание услуг по передаче электрической энергии | 1144 |
| Коммерческий учет электрической энергии | 7114 |
| Техническое обслуживание электросетевых объектов | 195 |
| Качество обслуживания | 137 |

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

Перечень дополнительных услуг, оказываемых потребителям:

* ремонтно-эксплуатационное обслуживание сетей и электрооборудования;
* испытание оборудования, защитных средств;
* выдача дубликатов (восстановление ранее выданных) документов о технологическом присоединении, в том числе по смене собственника;
* услуги по организации учета электроэнергии.
	1. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения.

При реконструкции офисов компании производится установка пандусов, кнопок вызова, планировка офисов обслуживания составляется, исходя из необходимости обслуживания клиентов с ограниченными возможностями.

* 1. 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.

Для изучения мнения потребителей о качестве предоставляемых им услуг, в 2021 году произведён опрос 187 потребителя.

Таблица 12

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Метод | Объект исследования | Период проведения | Количество респондентов | Цель исследования |
| Интервью по телефону, устный опрос | Потребители АО «ВОЭ» | Январь-декабрь 2021 | 187 | Оценка удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых услуг АО «Волгоградоблэлектро» |

Полученные статистические данные говорят о том, что потребители в целом положительно оценивают качество предоставляемых услуг, следовательно, АО «Волгоградоблэлектро» в полной мере реализует политику клиентонаправленности, которая отражает отношение компании к комфорту потребителей услуг сетевой организации.

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

В целях повышения качества обслуживания потребителей в 2021 г. реализованы следующие мероприятия по повышению качества услуг и обслуживания:

- проведены корректирующие мероприятия со специалистами ЦОП и СВК, способствующие повышение качества услуг и обслуживания;

- осуществляется информационная поддержка Личного кабинета потребителя на официальном сайте компании, позволяющий дистанционно подавать заявки на технологическое присоединение и направлять обращения в адрес Сетевой компании;

- функционирует «Форум потребителя», позволяющий «вести диалог» между потребителями услуг и представителями структурных подразделений Общества

* 1. Информация по обращениям потребителей приведена в Таблице 13 Приложения 1.