Приложение №7

к Единым стандартам качества обслуживания сетевыми

организациями потребителей услуг сетевых организаций

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг**

**АО «ОРЭС Тольятти» за 2023 год**

1. **Общая информация о сетевой организации**
	1. **Количество потребителей услуг сетевой организации (далее – потребители) с разбивкой по уровням напряжения, категориям надежности потребителей (физические или юридические лица), а также динамика по отношению к году предшествующему отчетному *(таблица 1.1 Приложения).***
	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 *(таблица 1.2 Приложения)*.**
	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 *(таблица 1.3 Приложения).***
	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 *(таблица 1.4 Приложения).***

**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 *(таблица 2.1 Приложения).***

**2.2. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в отчетном периоде *(таблица 2.2 Приложения).***

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

В целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в 2023 году разработаны и реализованы мероприятия по улучшению показателей качества электрической энергии.

Организована возможность приема заявок на технологическое присоединение энергопринимающих устройств заявителей в электронном виде посредством официального сайта сетевой организации через вкладку «Личный кабинет».

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

Выполнен график проведения периодического мониторинга качества электрической энергии на объектах распределительных сетей, дополнительно выполнены внеочередные измерения в центрах питания.

**3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению**

**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 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 *(таблица 3.1 Приложения).***

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

АО "ОРЭС-Тольятти" продолжает работу по совершенствованию деятельности по технологическому присоединению. На официальном сайте предприятия публикуется вся необходимая информация о деятельности по направлению технологического присоединения.

Наличие Личного кабинета на официальном сайте, предоставляет возможность подачи заявок и предоставление информации о ходе прохождения этапов рассмотрения заявки потребителя и исполнения договора (поступление заявки, выдача технических условий, заключение договора, исполнение договора, фактическое присоединение). На сайте предоставлены все типовые и нормативные документы регламентирующие деятельность предоставляемых услуг.

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

Прочая информация отсутствует.

**3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям сетевой организации *(таблица 3.4 Приложения).***

**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).**

 На официальном сайте Общества размещен калькулятор расчета стоимости технологического присоединения: <https://orestlt.ru/tekhprisoedinenie/calculator/>.

**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 *(таблица 4.1 Приложения).***

**4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей** *(таблица 4.2 Приложения).*

**4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи** *(таблица 4.3 Приложения).*

**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 количество обращений было связано с оказанием услуг по передаче электрической энергии

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

<https://orestlt.ru/areas-of-work/okazanie-uslug/preyskurant-tsen/>

**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; 2015, N 23, ст. 2930; N 26, ст. 3406; N 52, ст. 7537; 2016, 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; 2015, N 26, ст. 3406; N 30, ст. 4217; N 40, ст. 5322; N 52, ст. 7539; 2016, N 14, ст. 2008).**

Меры социальной поддержки в соответствии с нормами действующего законодательства РФ.

Сетевой организацией реализована возможность подачи заявки через сеть Интернет, а также функция «Потребителям», где заявитель имеет возможность ознакомиться с основными этапами и датами проведения мероприятий по заявке на технологическое присоединение.

**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.**

Согласно Приказу министерства энергетики РФ от 15 апреля 2014 г. №186 «О единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций» в АО «ОРЭС-Тольятти» в период с 1января 2023г. по 31 декабря 2023 г. был проведён социальный опрос потребителей о качестве обслуживания.

|  |  |
| --- | --- |
| Вопрос | Варианты ответа |
| Довольны ли вы качеством обслуживания АО «ОРЭС-Тольятти»  | Да | Нет | Не всегда |

85% опрошенных дали оценку «Да»

5% опрошенных дали оценку «Нет»

 10% опрошенных дали оценку «Не всегда».

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

- регулярное техническое обслуживание электросетевого хозяйства;

- своевременное выполнение текущего ремонта электросетевого хозяйства;

- наличие единого номера, личного кабинета;

- реагирование на жалобы и обращения, обеспечение «обратной связи»;

- повешение качества оказываемых услуг;

- предоставление информации о причинах и сроках плановых перерывов передачи электрической энергии;

- сокращение сроков обработки и выполнения необходимых мероприятий по обращениям заявителей;

- своевременная подготовка необходимых документов для осуществления технологического присоединения