

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг  
ООО «АСЭП» за 2022 год**

1. Общая информация о сетевой организации

• *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.*

ООО «АСЭП»	Уровень напряжения	Юридические лица			Физические лица		
		Категория надежности			Категория надежности		
		1	2	3	1	2	3
	ВН	0	0	0			0
	СН1	0	0	14			0
	СН2	0	3	808			121
	НН	0	65	1243			10910

• *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.*

год	ИТОГО				Юридические лица (без учета ТСО)				Ввода в МКД				ТСО				Население и приравненные к ним категории			
	ВСЕГО	в т.ч. оборудовано ПУ	Автоматизация ПУ	%	ВСЕГО	в т.ч. оборудовано ПУ	Автоматизация ПУ	%	ВСЕГО	в т.ч. оборудовано ПУ	Автоматизация ПУ	%	ВСЕГО	в т.ч. оборудовано ПУ	Автоматизация ПУ	%	ВСЕГО	в т.ч. оборудовано ПУ	Автоматизация ПУ	%
2021	13198	13198	889	6,74	2208	2208	350	15,85	1299	1299	360	27,71	346	346	45	13,01	9345	9345	134	1,43
2022	13164	131640	911	6,92	2133	21330	347	16,27	1284	1284	357	27,80	346	346	45	13,01	9401	9401	162	1,72
Динамика	-34	-34	22		-75	-75	-3		-15	-15	-3		0	0	0		56	56	28	

• 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.

ЛЭП

ЭСО в собственности	2021	2022	Динамика
ИТОГО ВЛ (км)	689,69	701,14	+11,45
ВЛ 0.4 кВ(км)	417,94	426,70	+8,76
ВЛ 6-20 кВ(км)	271,75	274,44	+2,69
ИТОГО КЛ (КВЛ)	318,174	327,89	+9,72
КЛ 0.4 кВ(км)	134,54	136,77	+2,23
КЛ 6-20 кВ(км)	183,63	191,12	+7,49
КЛ 35 кВ	0,0	0,0	-

ПС

ЭСО в собственности	2021	2022	Динамика
ИТОГО ПС	403	415	+12
ТП 6-10/0.4 кВ	400	412	+12
ПС 35 кВ	2	2	0
ПС 110 кВ	1	1	0

• 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.

ЭСО в собственности	2021	2022
ТП 6-10/04 кВ	29,1	32,3
ВЛ 6-20 кВ	87,1	89,8
ВЛ 0,4 кВ	95,1	96,2
КЛ 0,4 кВ	94,8	95,9
КЛ 6-20 кВ	55,6	56,3

## 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:

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		2021 год	2022 год	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (П <sub>SAIDI</sub> )	10,1129	5,2951	-47,64
1.1	ВН (110 кВ и выше)	0,0000	0,0000	0,00
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0,2023	0,1165	-42,41
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	3,1260	1,2251	-60,81
1.4	НН (до 1 кВ)	6,7846	3,9535	-41,73
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (П <sub>SAIFI</sub> )	2,3093	1,7727	-23,24
2.1	ВН (110 кВ и выше)	0,0000	0,0000	0,00
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0,0462	0,0390	-15,58
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,7138	0,4101	-42,55
2.4	НН (до 1 кВ)	1,5493	1,3236	-14,57
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) (П <sub>SAIDI, план</sub> )	13,9860	10,9136	-21,97
3.1	ВН (110 кВ и выше)	0,0000	0,0000	0,00

3.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0,2797	0,2401	-14,16
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	43232	2,5250	-99,99
3.4	НН (до 1 кВ)	9,3831	8,1522	-13,12
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) (П <sub>САИЛ</sub> , план)	2,3248	1,9503	-16,11
4.1	ВН (110 кВ и выше)	0,0000	0,0000	0,00
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0,0465	0,0429	-7,74
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,7186	0,4512	-37,22
4.4	НН (до 1 кВ)	1,5597	1,4562	-6,64
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	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	

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, П <sub>SAIDI</sub>				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, П <sub>SAIFI</sub>				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), П <sub>SAIDI, план</sub>				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), П <sub>SAIFI, план</sub>				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 «АСЭП»	0,0000	0,1165	1,2251	3,9535	0,0000	0,0390	0,4101	1,3236	0,0000	0,2401	2,5250	8,1485	0,0000	0,0429	0,4512	1,4562		

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

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, 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.

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, %	
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	312	198	-36,54	42	37	-11,90	11	10	-9,09	2	2	-	0	0	-	247
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	279	196	-29,75	34	36	5,88	8	10	25,00	1	2	50,00	0	0	-	244

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
3.1	по вине сетевой организации	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
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	20	20	-	20	20	-	20	20	-	20	20	-	0	0	-	20
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	258	175	-32,17	24	28	16,67	2	4	100,00	0	1	100,00	0	0	-	208
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к	216	149	-31,02	13	18	38,46	2	2	0,0	0	0	-	0	0	-	169

	электрическим сетям, штуки																
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:	1	2	100,00	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	2
7.1	по вине сетевой организации	1	2	100,00	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	2
7.2	по вине заявителя	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	100	98	-2,00	100	98	-2,00	365	360	-1,37	0	0	-	0	0	-	102



#### 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	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	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:	25	15	180,00	5	5	100,00	150	111	30,82	209	141	-129,57	138	129	-6,50
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	5	1	-80,00	0	0	-	0	0	0	12	5	-58,33	0	0	-
1.2	осуществление технологического присоединения	10	12	20,00	0	0	-	98	89	-9,18	44	39	-11,36	138	129	-6,50
1.3	коммерческий учет электрической энергии	10	2	-80,0	0	0	-	50	20	-60,00	120	70	-41,7	0	0	-
1.4	качество обслуживания	0	1	-	5	5	100,00	2	2	100,00	0	0	-	0	0	-
1.5	техническое обслуживание	0	0	-	0	0	-	0	0	-	33	27	-18,18	0	0	-

	электросетевых объектов															
1.6	прочее (указать)	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	0	0	0	-
2	Жалобы	100	20	-80,00	16	11	91,67	5	4	-33,33	10	6	87,50	9	8	11,11
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии	0	0	-	12	10	-16,67	3	2	-33,33	2	1	-50,00	0	0	-
2.1.2	качество электрической энергии	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	0	0	0	-
2.2	осуществление технологического присоединения	0	0	-	0	0	-	2	2	0,0	8	5	-37,50	9	8	11,11
2.3	коммерческий учет электрической энергии	100	20	-80,00	4	1	-75,00	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	250	72	-71,20	17	13	-46,67	65	88	1,67	196	59	137,53	37	72	94,59
3.1	по технологическому присоединению	250	72	-71,20	0	0	-	60	85	41,67	20	18	-10,00	37	72	94,59

3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	-	5	3	-40,00	0	0	-	4	2	-50,0	0	0	-
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	0	0	-	12	10	-16,67	5	3	-40,0	172	39	-77,33	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	ООО «АСЭП»	Приёмная, отдел технологического присоединения, отдел технологического аудита, договорной отдел	163045, г. Архангельск, пр. Талажское шоссе, д. 1, к. 1	(8182) 24-23-05; (8182) 24-36-01 <a href="mailto:office@asepseti.ru">office@asepseti.ru</a>	Пн - Пт 08:00 - 17:00	Технологическое присоединение, передача электрической энергии, дополнительные платные услуги, приём и обработка заявок, обращений.	107	5,00	3,00	-

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	8-800-220-0-220; (8182) 24-23-05; (8182) 24-36-01
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	53
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	53
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	-
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0:00:20
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0:04:01