

## Информация о качестве обслуживания потребителей услуг ООО «АСЭП» за 2023 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	0	0	
СН1	0	0	13	0	0	0	
СН2	0	3	805	0	0	118	
НН	0	63	1 215	0	0	10 644	

• *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, бесхозные 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	%
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
2023	12861	12861	916	7,12	2120	2120	349	16,46	1274	1274	360	28,26	342	342	45	13,16	9125	9125	162	1,78
Динамика	-303	-303	5		-13	-13	2		-10	-10	3		-4	-4	0		-276	-276	0	

• 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	2022	2023	Динамика
<b>ИТОГО ВЛ (км)</b>	<b>701,14</b>	<b>706,57</b>	<b>+5,43</b>
ВЛ 0.4 кВ(км)	426,70	426,70	0
ВЛ 6-20 кВ(км)	274,44	278,65	-4,21
ВЛ 27,5-35 кВ (км)		1,22	+1,22
<b>ИТОГО КЛ (кВЛ)</b>	<b>327,89</b>	<b>324,90</b>	<b>+2,99</b>
КЛ 0.4 кВ(км)	136,77	140,91	+4,14
КЛ 6-20 кВ(км)	191,12	183,99	-7,13
КЛ 35 кВ	0,0	0,0	-

ПС

ЭСО в собственности	2022	2023	Динамика
<b>ИТОГО ПС (шт)</b>	<b>415</b>	<b>401</b>	<b>-14</b>
ТП 6-10/0.4 кВ (шт)	412	394	-18
ПС 35 кВ (шт)	2	4	+2
ПС 110 кВ (шт)	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	2022	2023
<b>ТП 6-10/04 кВ</b>	32,3	32,3
ВЛ 6-20 кВ	89,8	90,1
ВЛ 0,4 кВ	96,2	96,5
КЛ 0,4 кВ	95,9	96,3
КЛ 6-20 кВ	56,3	57,2

## 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		
		2022 год	2023 год	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (P <sub>SAIDI</sub> )	5,2951	4,71215	89,01%
1.1	ВН (110 кВ и выше)	0,0	0,0	0,0
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0,1165	0,0	0,0
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	1,2251	0,51121	41,73%
1.4	НН (до 1 кВ)	3,9535	4,20094	106,26%
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (P <sub>SAIFI</sub> )	1,7727	0,80785	45,57%
2.1	ВН (110 кВ и выше)	0,0	0,0	0,0
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0,0390	0,0	0,0
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,4101	0,05159	12,58%
2.4	НН (до 1 кВ)	1,3236	0,75626	57,14%
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) (P <sub>SAIDI, план</sub> )	10,9136	4,96258	45,47%
3.1	ВН (110 кВ и выше)	0,0	0,0	0,0
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0,2401	0,0	0,0
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	2,5250	0,10572	4,19%
3.4	НН (до 1 кВ)	8,1522	4,85686	59,58%

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) (П <sub>SAIFI</sub> , план)	1,9503	1,6362	83,89%
4.1	ВН (110 кВ и выше)	0,0	0,0	0,0
0,511214. 2	СН1 (35 - 60 кВ)	0,0429	0,0	0,0
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,4512	0,01821	4,04%
4.4	НН (до 1 кВ)	1,4562	0,43802	30,08%
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0,0	0,0	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	0,0	0,0

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

3.1. Информация о наличии невостробованной 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			
		2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	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	198	169	-14,65	37	49	32,43	10	20	100,00	2	4	100,00	0	0	-	244
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	196	166	-15,31	36	49	36,11	10	19	90,00	2	3	50,00	0	0	-	237
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	175	140	-20,00	28	30	7,14	4	9	125,00	1	0	-100,00	0	0	-	179
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	149	181	21,48	18	30	66,67	2	4	100,00	0	2	-	0	0	-	217
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:	2	0	-100,00	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0
7.1	по вине сетевой организации	2	0	-100,00	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
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	98	75	-23,47	98	230	134,69	360	1000	177,78	0	440	-	0	0	-	436,25

#### 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 (сайт, эл.почта)			Письменная форма с использованием почтовой связи		
		2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
<b>1</b>	<b>Обращения потребителей, в том числе:</b>	<b>16</b>	<b>30</b>	<b>87,5</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>-40,00</b>	<b>141</b>	<b>232</b>	<b>64,54</b>	<b>141</b>	<b>73</b>	<b>-48,23</b>
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	1	5	400,00	0	0	-	0	0	-	5	8	60,00
1.2	осуществление технологического присоединения	12	18	50,00	0	0	-	89	197	-121,35	39	60	53,85
1.3	коммерческий учет электрической энергии	2	7	250,00	0	0	-	50	35	-30,00	70	5	-92,86
1.4	качество обслуживания	1	0	-100,00	5	3	-40,00	2	0	-100,00	0	0	-
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	0	0	-	0	0	-	0	0	-	27	0	-100,00
1.6	прочее (указать)	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-

<b>2</b>	<b>Жалобы</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>-75,00</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>-27,27</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>-25,00</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>-50,00</b>
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	0	0	-	10	8	-20,00	2	3	50,00	1	3	200,00
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии	0	0	-	10	8	-20,00	2	3	50,00	1	0	-100,00
2.1.2	качество электрической энергии	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	3	-
2.2	осуществление технологического присоединения	0	0	-	0	0	-	2	0	-100,00	5	0	-100,00
2.3	коммерческий учет электрической энергии	20	5	-75,00	1	0	-100,00	0	0	-	0	0	-
2.4	качество обслуживания	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2.6	прочее (указать)	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
<b>3</b>	<b>Заявка на оказание услуг</b>	<b>72</b>	<b>11</b>	<b>-84,72</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>-30,77</b>	<b>88</b>	<b>290</b>	<b>229,55</b>	<b>59</b>	<b>33</b>	<b>-44,07</b>
3.1	по технологическому присоединению	72	10	-86,10	0	0	-	85	285	235,29	18	15	-16,67
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	0	1	-	3	0	-100,00	0	0	-	2	3	50,00
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	0	0	-	10	9	-10,00	3	5	66,67	39	15	-61,54
3.4	прочее (указать)	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 <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.	46	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
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	12 350
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	12 350
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