

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
ООО «АСЭП» за 2024 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.

	Юридические лица			Физические лица			
	Уровень напряжения	Категория надежности			Категория надежности		
		1	2	3	1	2	3
ООО «АСЭП»	ВН	0	0	1	0	0	0
	СН1	0	0	12	0	0	0
	СН2	0	4	699	0	0	96
	НН	0	69	1 563	0	0	11 942

- Количество точек поставки всего и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии, с разбивкой: физические лица, юридические лица, вводимые устройства (вводно-распределительные устройства, 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	%				
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
2024	14386	14386	1286	8,94	2158	2158	358	16,59	1655	1655	618	37,34	356	356	47	13,20	10217	10217	263	2,57
Динамика	1525	1525	370		38	38	9		381	381	258		14	14	2		1092	1092	101	

• 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	2023	2024	Динамика, %
ИТОГО ВЛ (км)	706,57	725,22	+2,69
ВЛ 0,4 кВ(км)	426,70	445,52	+4,46
ВЛ 6-20 кВ(км)	278,65	278,48	-0,06
ВЛ 27,5-35 кВ (км)	1,22	1,22	0,0
ИТОГО КЛ (кВ.Л)	324,90	334,44	+3,09
КЛ 0,4 кВ(км)	140,91	142,79	+1,43
КЛ 6-20 кВ(км)	183,99	191,65	+4,37
КЛ 35 кВ	0,0	0,0	-

ПС

ЭСО в собственности	2023	2024	Динамика, %
ИТОГО ПС (шт)	401	398	-0,75
ТП 6-10/0,4 кВ (шт)	394	393	-0,25
ПС 35 кВ (шт)	4	4	0,0
ПС 110 кВ (шт)	1	1	0,0

• 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	2023	2024
ТП 6-10/0,4 кВ	32,3	32,4
ВЛ 6-20 кВ	90,1	90,2
ВЛ 0,4 кВ	96,5	96,7
КЛ 0,4 кВ	96,3	96,6
КЛ 6-20 кВ	57,2	57,9

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			Динамика изменения показателя, %
		2023 год	2024 год		
1	2	3	4	5	
1	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (П _{сайд})	4,71215	3,7064	-21,34	
1.1	ВН (110 кВ и выше)	0,0	0,0	-	
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0,0	0,0	-	
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,51121	0,1095	-78,58	
1.4	НН (до 1 кВ)	4,20094	3,9217	-6,65	
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (П _{сайд})	0,80785	0,8898	10,14	
2.1	ВН (110 кВ и выше)	0,0	0,0	-	
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0,0	0,0	-	
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,05159	0,0501	-2,89	
2.4	НН (до 1 кВ)	0,75626	0,9401	24,31	
3	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 _{сайд} , план)	4,96258	6,3775	28,51	
3.1	ВН (110 кВ и выше)	0,0	0,0	0	
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0,0	0,2567	-	
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,10572	0,1877	77,54	
3.4	НН (до 1 кВ)	4,85686	6,7407	38,79	

	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 _{с.эл. план})				
4	ВН (110 кВ и выше)	0,0	0,0	-	
4.1	СН1 (35 - 60 кВ)	0,0	0,0833	-	
4.2	СН2 (1 - 20 кВ)	0,01821	0,0300	64,74	
4.3	НН (до 1 кВ)	0,43802	0,8502	94,10	
4.4	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0	0		
5	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0	0		
5.1					

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии невосребованной 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	

		2023	2024	Динамика изменения показателя, %	2023	2024	Динамика изменения показателя, %	2023	2024	Динамика изменения показателя, %	2023	2024	Динамика изменения показателя, %	2023	2024	Динамика изменения показателя, %	2024
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	169	153	-9,46	49	43	-12,24	20	10	-50	4	4	0	0	0	-	216
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	169	153	-9,46	49	43	-12,24	19	10	-47,37	3	4	33,33	0	0	-	216
3	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирурующих 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	140	133	-5	30	28	-6,67	9	5	-44,44	0	1	-	0	0	-	162

		2023	2024	Динамика изменения показателя, %	2023	2024	Динамика изменения показателя, %	2023	2024	Динамика изменения показателя, %	2023	2024	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	Обращения потребителей, в том числе:	30	24	-20	3	2	-33,33	232	204	-12,07	73	33	-54,79
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	5	3	-40	0	0	-	0	2	-	8	4	-50
1.2	осуществление технологического присоединения	18	15	-16,67	0	0	-	197	159	-19,29	60	26	-56,67
1.3	коммерческий учет электрической энергии	7	5	-28,57	0	0	-	35	42	20	5	3	-40
1.4	качество обслуживания	0	0	-	3	2	-33,33	0	1	-	0	0	-
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	0	1	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
1.6	прочее (указать)	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2	Жалобы	5	8	60	8	12	50	3	21	600	3	3	-
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	0	0	-	8	5	-37,5	3	1	-66,67	3	0	-100
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии	0	0	-	8	5	-37,5	3	1	-66,67	0	0	0
2.1.2	качество электрической энергии	0	0	-	0	0	-	0	0	-	3	0	-100
2.2	осуществление технологического присоединения	0	0	-	0	2	-	0	2	-	0	1	-

2.3	коммерческий учет электрической энергии	5	8	60	0	0	0	0	0	5	-	0	2	-
2.4	качество обслуживания	0	0	-	0	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	0	0	-	0	0	0	-	0	12	-	0	0	-
2.6	прочее (указать)	0	0	-	0	0	0	-	0	0	-	0	0	-
3	Заявка на оказание услуг	11	8	-27,27	13	7	-46,15	290	212	-26,90	33	33	0	0
3.1	по технологическому присоединению	10	8	-20	0	0	-	285	199	-30,17	15	9	-40	
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	1	0	100	3	0	-100	0	0	0	3	5	66,67	
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	0	0	-	10	7	-30	5	13	160	15	19	26,67	
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 office@asersei.ru	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	10 993
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	10993
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.	0:00:22
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0:03:55