Информация, подлежащая раскрытию согласно  
постановлению Правительства РФ №24 от 21.01.2004г. (пункт 19 подпункт «с»)

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  | **Публичное акционерное общество «Салют»** | **за** | **2020** | **год** |
|  | (наименование сетевой организации) |  |  |  |

**1. Общая информация о сетевой организации**

1.1. 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, заполняется в произвольной форме.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Тип потребителя | Уровень напряжения | Количество потребителей | Категория надежности | Динамика, % |
| Юридическое лицо | ВН | 9 (6 в 2019г.) | 2, 3 | 50 |
| СН1 | - | - | - |
| СН2 | 14 (8 в 2019г.) | 2, 3 | 75 |
| НН | 2 (1 в 2019г.) | 3 | 100 |
| Физическое лицо | ВН | - | - | - |
| СН1 | - | - | - |
| СН2 | 2 | 3 | без изменений |
| НН | - | - | - |

1.2. 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, заполняется в произвольной форме.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Количество точек поставки, всего | 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 |
| Точки поставки, шт | 48 (31 в 2019г.) | 2 | 46 (29 в 2019г.) | - | - | - |
| Динамика, % | 54,8 | без изменений | 58,6 | - | - | - |

1.3. 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, заполняется в произвольной форме.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ЛЭП | | | |
| Наименование | ВН | СН2 | НН |
| ВЛ, км | 19,0 | - | 0,3 |
| КЛ, км | - | 26,8 | - (28,8 в 2019г.) |
| Динамика, % |  | без изменений | -98,97 |
| Подстанции | | | |
| Наименование | 110кВт | 35 кВт | 6 кВт |
| Подстанции, шт | 1 | - | 25 (27 в 2019г.) |
| Динамика, % | без изменений | - | -7,4 |
|  |  |  |  |

1.4. 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, заполняется в произвольной форме и выражается в процентах по отношению к нормативному сроку службы объектов.

Уровень износа посчитан на основании бухгалтерских данных за 2020 год:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Уровень напряжения, кВ | ЛЭП, км | | | Подстанции, шт | | |
| Износ, % | | Динамика, % | Износ, % | | Динамика, % |
| 2019г | 2020г | 2019г | 2020г |
| 110 | 100 | 100 | без изменений | 30,9 | 24,6 | -20,4 |
| 6 | 26,3 | 45,9 | 74,5 | 15,9 | 18,2 | 14,5 |
| 0,4 | 19,1 | 13,3 | -30,4 | 100 | 100 | без изменений |

**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 | | |
|  |  | 2019 | 2020 | Динамика изменения показателя |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (П) | 1,33255 | 0,73644 | -44,7% |
| 1.1 | ВН (110 кВ и выше) | - | - |  |
| 1.2 | СН1 (35-60 кВ) | - | - |  |
| 1.3 | СН2 (1-20 кВ) | 1,33255 | 0,73644 | -44,7% |
| 1.4 | НН (до 1 кВ) | - | - |  |
| 2 | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (П) | 0,90323 | 0,79167 | 12,4% |
| 2.1 | ВН (110 кВ и выше) | - | - |  |
| 2.2 | СН1 (35-60 кВ) | - | - |  |
| 2.3 | СН2 (1-20 кВ) | 0,90323 | 0,79167 | 12,4% |
| 2.4 | НН (до 1 кВ) | - | - |  |
|  |  |  |  |  |
| 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) | - |  |  |
| 3.1 | ВН (110 кВ и выше) | - | 0 |  |
| 3.2 | СН1 (35-60 кВ) | - | 0 |  |
| 3.3 | СН2 (1-20 кВ) | - | 0 |  |
| 3.4 | HH (до 1 кВ) | - | 0 |  |
| 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) | - |  |  |
| 4.1 | ВН (110 кВ и выше) | - | 0 |  |
| 4.2 | СН1 (35-60 кВ) | - | 0 |  |
| 4.3 | СН2 (1-20 кВ) | - | 0 |  |
| 4.4 | НН (до 1 кВ) | - | 0 |  |
| 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 прекращений передачи электрической энергии, П | | | | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, П | | | | 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 | | | | 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) | | | | 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 | CH1 | CH2 | НН | ВН | CH1 | CH2 | НН |  |  |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 1 | ПАО «Салют» | 0 | 0 | 0,73644 | 0 | 0 | 0 | 0,79167 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |  |
| 1.1 | Всего по сетевой организации | 0 | 0 | 0,73644 | 0 | 0 | 0 | 0,79167 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |  |

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

Выполнены замеры по качеству электрической энергии.

**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 её увеличения с разбивкой по структурным единицам сетевой организации и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы такой

организации, заполняется в произвольной форме.

Отсутствие невостребованной мощности.

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

Мероприятия разрабатываются.

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

Отсутствует.

3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям сетевой организации.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | | |  |
|  |  | N-1 | N (теку-  щий год) | Дина-  мика изме-  нения пока-  зате-  ля, % | N-1 | N (теку-  щий год) | Дина-  мика изме-  нения пока-  зате-  ля, % | N-1 | N (теку-  щий год) | Дина-  мика изме-  нения пока-  зате-  ля, % | N-1 | N (теку-  щий год) | Дина-  мика изме-  нения пока-  зате-  ля, % | N-1 | N (теку-  щий год) | Дина-  мика изме-  нения пока-  зате-  ля, % |  |
| 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.1 | по вине сетевой организации | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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: | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7.1 | по вине сетевой организации | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 8 | Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

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).

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Мощность энергопринимающих устройств заявителя, кВт | | | 15 | | 150 | | 250 | | 670 | |
| Категория надежности | | | I-II | III | I-II | III | I-II | III | I-II | III |
| Расстояние до границ земельного участка заявителя, м | Необходимость строительства подстанции | Тип линии | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 500 - | Да | КЛ | 16 352,75 | 550 | 16 352,75 | 16 352,75 | 6350270 | 4192367,5 | 14420135 | 8636956,6 |
| сельская |  | ВЛ | 16 352,75 | 550 | 16 352,75 | 16 352,75 | 5287965 | 3661215 | 11573158 | 3661215 |
| местность/ | Нет | КЛ | 16 352,75 | 550 | 16 352,75 | 16 352,75 | 4315805 | 2157902,5 | 11566357 | 5783178,7 |
| 300 - городская местность |  | ВЛ | 16 352,75 | 550 | 16 352,75 | 16 352,75 | 3253500 | 1626750 | 8719380 | 1626750 |
|  | Да | КЛ | 16 352,75 | 16 352,75 | 16 352,75 | 16 352,75 | 8176501,7 | 5105483,3 | 14420135 | 8636956,6 |
| 750 |  | ВЛ | 16 352,75 | 16 352,75 | 16 352,75 | 16 352,75 | 5426128,8 | 3730296,9 | 11573158 | 9812056,2 |
|  | Нет | КЛ | 16 352,75 | 16 352,75 | 16 352,75 | 16 352,75 | 6142036,7 | 3071018,3 | 11566357 | 5783178,7 |
|  |  | ВЛ | 16 352,75 | 16 352,75 | 16 352,75 | 16 352,75 | 3391663,8 | 1695831,9 | 8719380 | 4359690 |
|  | Да | КЛ | 16 352,75 | 16 352,75 | 16 352,75 | 16 352,75 | 10223847 | 6129156,1 | 14420135 | 8636956,6 |
| 1000 |  | ВЛ | 16 352,75 | 16 352,75 | 16 352,75 | 16 352,75 | 6556683,4 | 4295574,2 | 11573158 | 9812056,2 |
|  | Нет | КЛ | 16 352,75 | 16 352,75 | 16 352,75 | 16 352,75 | 8189382,2 | 4094691,1 | 11566357 | 5783178,7 |
|  |  | ВЛ | 16 352,75 | 16 352,75 | 16 352,75 | 16 352,75 | 4522218,4 | 2261109,2 | 8719380 | 4359690 |
|  | Да | КЛ | 16 352,75 | 16 352,75 | 16 352,75 | 16 352,75 | 12271193 | 7152828,9 | 13090506 | 7972141,8 |
| 1250 |  | ВЛ | 16 352,75 | 16 352,75 | 16 352,75 | 16 352,75 | 7687238 | 4860851,5 | 8506550,9 | 4860851,5 |
|  | Нет | КЛ | 16 352,75 | 16 352,75 | 16 352,75 | 16 352,75 | 10236728 | 5118363,9 | 10236728 | 5118363,9 |
|  |  | ВЛ | 16 352,75 | 16 352,75 | 16 352,75 | 16 352,75 | 5652773 | 2826386,5 | 5652773 | 2826386,5 |

**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 | | Формы обслуживания | | | | | | | | | | | | | | |
|  | обращений потребителей | | Очная форма | | | Заочная форма с использованием телефонной связи | | | Электронная форма с использованием сети Интернет | | | Письменная форма с использованием почтовой связи | | | Прочее | | |
|  |  | | N-1 | N (теку-  щий год) | Дина-  мика изме-  нения пока-  зателя, % | N-1 | N (теку-  щий год) | Дина-  мика изме-  нения пока-  зателя, % | N-1 | N (теку-  щий год) | Дина-  мика изме-  нения пока-  зателя, % | N-1 | N (теку-  щий год) | Дина-  мика изме-  нения пока-  зателя, % | N-1 | N (теку-  щий год) | Дина-  мика изме-  нения пока-  зателя, % |
| 1 | 2 | | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |
| 1 | Всего обращений потребителей, в том числе: | | 6 | 2 | -67 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.1 |  | оказание услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.2 |  | осуществление технологического присоединения | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.3 |  | коммерческий учет электрической энергии | 0 | 2 | 200 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.4 |  | качество обслуживания | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.5 |  | техническое обслуживание электросетевых объектов | 6 | 0 | -100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.6 |  | прочее (указать) | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2 | Жалобы | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.1 |  | оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе: | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.1.1 |  | качество услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.1.2 |  | качество электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.2 |  | осуществление технологического присоединения | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.3 |  | коммерческий учет электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.4 |  | качество обслуживания | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.6 |  | прочее (указать) | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 3 | Заявка на оказание услуг | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.1 |  | по технологическому присоединению | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.2 |  | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.3 |  | организация коммерческого учета электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.4 |  | прочее (указать) | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N | Офис обслу-  жива-  ния потре-  бите-  лей | Тип офиса | Адрес место-  нахож-  дения | Номер теле-  фона, адрес элект-  рон-  ной почты | Режим работы | Предо-  ставля-  емые услуги | Коли-  чество потреби-  телей, обратив-  шихся очно в отчетном периоде | Среднее время на обслужи-  вание потреби-  теля, мин. | Среднее время ожидания потреби-  теля в очереди, мин. | Коли-  чество сторонних организа-  ций на террито-  рии офиса обслужи-  вания (при наличии указать названия организа-  ций) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| 1 | есть | пункт | 443028,область Самарская, город Самара, шоссе Московское (п.Мехзавод), дом 20 | 8 (846)372-95-35, salut.energetik @yandex.ru | с 8-00 до 17-00, перерыв с 12-00 до 13-00 | тех.присоединение,  услуги по передаче электроэнергии,  учет электроэнергии | 2 | 15 | 0 | 0 |

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N | Наименование | Единица измерения | Значение |
| 1 | Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:  Номер телефона по вопросам энергоснабжения (горячая линия):  Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов: | номер телефона | 8-800-444-19-48  372-95-35, 372-91-43 |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | единицы | 0 |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | единицы | 0 |
| 2.2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню | единицы | 0 |
| 3 | Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | - |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | - |

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.

Ккоммерческий учет электрической энергии – 2 шт

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

Не имеется.

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 года N 5-ФЗ "О ветеранах"

В рамках исполнения требований действующего законодательства данные категории граждан принимаются вне очереди, льготы предоставляются в соответствии с законодательством.

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 года №186 «О единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций» в ПАО «Салют»в период с 7 по 28 декабря 2020 года был проведен устный соц.опрос потребителей о качестве обслуживания.

Вопрос: Довольны ли вы качеством обслуживания ПАО «Салют»?

Ответ: «Да» - 92%

«Нет» - 1%

«Не всегда» - 7%

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

Улучшение заочного обслуживания потребителей путем модернизации официального сайта.

4.9. Информация по обращениям потребителей.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N | Идентификационный номер обращения | Дата обращения | Время обращения | Форма обращения | | | | | Обращения потребителей, содержащие жалобу | | | | | | Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг | | | | | | | Факт получения потребителем ответа | | | | Мероприятия по результатам обращения | | | | |
|  |  |  |  | Очное обра-  щение | Заочное обращение посредством телефонной связи | Заочное обращение посредством сети Интернет | Пись-  менное обращение посредством почтовой связи | Про-  чее | Ока-  зание услуг по передаче электрической энер-  гии | Осу-  ществление технологического присоединения | Коммерческий учет электрической энергии | Качество обслуживания потребителей | Техническое обслуживание электросетевых объектов | Прочее | Ка-  чество услуг по передаче электрической энергии | Качество электрической энергии | Осуществление технологического присоединения | Коммерческий учет электрической энергии | Качество обслуживания потребителей | Техническое обслуживание электросетевых объектов | Прочее | По технологическому присоединению | Заключение договорана оказание услуг по передаче электроэнергии | Орга-  низация коммерческого учета электроэнергии | Техническое обслуживание электросетевых объектов | Зая-  вителем был получен исчерпывающий ответ в установленные сроки | Зая-  вителем был получен исчерпывающий ответ с нарушением сроков | Обращение оставлено без ответа | Выполненные мероприятия по результатам обращения | Планируемые мероприятия по результатам обращения |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |
| 1 | - | 14.07.2020 | - | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | - | 22.09.2020 | - | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |