

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
Общество с ограниченной ответственностью "Ноябрьскэнергонефть"
за 2020 год

1. Общая информация о сетевой организации.

1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации (далее - потребители)

Показатели		Год	
		2019	2020
Количество потребителей		135	126
Уровень напряжения	ВН	0	0
	СН1	2	3
	СН2	130	111
	НН	3	12
Категория надежности потребителей	Первая	0	0
	Вторая	7	7
	Третья	128	119
Тип потребителей	физические лица	4	8
	юридические лица	131	118

1.2. Количество точек поставки

Показатели		Год	
		2019	2020
Количество точек поставки	физические лица	4	9
	юридические лица	1061	1032
Точки поставки, оборудованные приборами учета электрической энергии	физические лица	4	9
	юридические лица	1061	1032
Приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных	физические лица	0	0
	юридические лица	263	269
Вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирные дома,		0	0
Бесхозные объекты электросетевого хозяйства		0	0

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства

№	ЭУ	Ед. изм.	Напряжение, кВ	Кол-во тр-ров	2019	2020
1	ПС, всего:	шт.			2610	2576
1.1.	ПС	шт.	110/35/6	2	7	8
1.2.	ПС	шт.	35/6	2	174	174
1.3.	ПС	шт.	35/6	1	2	2
1.4.	ПС	шт.	6(10)/0,4	2	634	641
1.5.	ПС	шт.	6(10)/0,4	1	1793	1751

№	ЭУ	Ед. изм.	Напряжение, кВ	Кол-во цепей	2019	2020	Уровень напряжения
1	ВЛ, всего:	км			7029,817	6994,600	
1.1.	ВЛ	км	110	2	243,355	243,400	ВН
1.2.	ВЛ	км	110	1	28,712	29,200	ВН
1.3.	ВЛ	км	35	2	1224,034	1124,000	СН1
1.4.	ВЛ	км	35	1	75,154	75,200	СН1
1.5.	ВЛ	км	6(10) в габ.35кВ	2	237,680	237,600	СН2
1.6.	ВЛ	км	6(10)	1	5220,882	5285,200	СН2
2	КЛ, всего:	км			166,054	183,400	
2.1.	КЛ	км	35			0,5	СН2
2.2.	КЛ	км	6(10)		163,600	180,2	СН2
2.3.	КЛ	км	0,4		2,454	2,7	НН
	Итого:	км			7195,871	7178,000	

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства

Тип оборудования	Напряжение, кВ	Состояние электросетевого хозяйства по сроку эксплуатации			
		2019		2020	
		(от 10 до 20 лет)	(свыше 20 лет)	(от 10 до 20 лет)	(свыше 20 лет)
ПС	110	34%		30%	
ПС	35	14%	31%	12%	27%
ВЛ	110	42%		41%	
ВЛ	35	20%	39%	26%	47%
ВЛ	6	47%	36%	44%	32%

2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

Показатели качества услуг по передаче электрической энергии

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		2019	2020	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIDI})	0,003285446	0,007011848	213,42%
1.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
1.2	СН1 (35-60 кВ)	0	0	0
1.3	СН2 (1-20 кВ)	0	0	0
1.4	НН (до 1 кВ)	0,003285446	0,007011848	213,42%
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIFI})	0,005633803	0,006724304	119,36%
2.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
2.2	СН1 (35-60 кВ)	0	0	0
2.3	СН2 (1-20 кВ)	0	0	0
2.4	НН (до 1 кВ)	0,005633803	0,006724304	119,36%
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) ($\Pi_{SAIDI, \text{план}}$)	0	0	0
3.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
3.2	СН1 (35-60 кВ)	0	0	0
3.3	СН2 (1-20 кВ)	0	0	0
3.4	НН (до 1 кВ)	0	0	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) ($\Pi_{SAIFI, \text{план}}$)	0	0	0
4.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
4.2	СН1 (35-60 кВ)	0	0	0
4.3	СН2 (1-20 кВ)	0	0	0
4.4	НН (до 1 кВ)	0	0	0
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	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

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии неостребованной 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:

Неостребованная мощность (резерв мощности): 322 МВт
Инвестиционной программы нет.

3.2. Мероприятия, в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению, в отчетном периоде сетевой организацией не проводились.

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

Целесообразность включения в отчет дополнительной информации, касающейся предоставления услуг по технологическому присоединению, 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			
		2019	2020 (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	2019	2020 (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	2019	2020 (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	2019	2020 (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	2019	2020 (текущий год)	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	19	22	115,79	45	28	62,22	7	4	57,14	30	17	56,67	0	0	0	
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	16	20	125,00	45	27	60,00	7	4	57,14	29	17	58,62	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 контролирурующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:	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	
3.2.	по вине сторонних лиц	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	12	14	116,67	13	10	76,92	12	12	100,00	14	14	100,00	0	0	0	
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	13	15	115,38	38	22	57,89	7	4	57,14	25	14	56,00	0	0	0	
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	8	13	162,50	49	29	59,18	10	6	60,00	21	14	66,67	0	0	0	
7	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирурующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:	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	
7.2.	по вине заявителя	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	74	115	155,41	70	94	134,29	83	85	102,41	43	66	153,49	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 - сельская местность/ 300 - городская местность	Да	КЛ								
		ВЛ								
	Нет	КЛ								
		ВЛ								
750	Да	КЛ								
		ВЛ								
	Нет	КЛ								
		ВЛ								
1000	Да	КЛ								
		ВЛ								
	Нет	КЛ								
		ВЛ								
1250	Да	КЛ								
		ВЛ								
	Нет	КЛ								
		ВЛ								

Примечание: Приказом департамента тарифной политики, энергетики и жилищно-коммунального комплекса ЯНАО от 29.12.2020г. № 407-т утверждена стандартизированная тарифная ставка, ставка за единицу максимальной мощности и формула расчета платы за технологическое присоединение к электрическим сетям ООО "Ноябрьскэнергонефть", энергопринимающих устройств заявителей (по одному источнику питания).

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			Электронная форма с использованием			Письменная форма с			Прочее		
		2019	2020 (текущий год)	Динамика изменения	2019	2020 (текущий год)	Динамика изменения	2019	2020 (текущий год)	Динамик а	2019	2020 (текущий год)	Динамика изменени	2019	2020 (текущий год)	Динамика изменени
3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17		
1	Всего обращений потребителей, в том числе:	11	2	18,18			0			0		0			0	
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	0			0			0		0			0	
1.2	осуществление технологического присоединения	11	2	18,18	0	0	0	90	69	0,77	0	0	0	0	0	
1.3	коммерческий учет электрической энергии			0			0			0		0			0	
1.4	качество обслуживания			0			0			0		0			0	
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов			0			0			0		0			0	
1.6	прочее (указать)			0			0			0		0			0	
2	Жалобы			0			0			0		0			0	
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	12	2	16,67			0			0		0			0	
2.2	качество услуг по передаче электрической энергии			0			0			0		0			0	
2.3	качество электрической энергии			0			0			0		0			0	
2.4	осуществление технологического присоединения	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
2.5	коммерческий учет электрической энергии			0			0			0		0			0	
2.6	качество обслуживания			0			0			0		0			0	
2.7	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства			0			0			0		0			0	
2.8	прочее (указать)			0			0			0		0			0	
3	Заявка на оказание услуг			0			0			0		0			0	
3.1	по технологическому присоединению	12	2	0,17	0	0	0	90	69	0,77	0	0	0	0	0	
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии			0			0	0	1	1,00		0			0	
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии			0			0			0		0			0	
3.4	прочее (указать)			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	Общество с ограниченной ответственностью "Ноябрьскэнергонефть"	Административное здание	629800, Российская Федерация, Ямало-Ненецкий автономный округ, город Ноябрьск, территория Пелей промузел, промзона	приемная т/ф (3496)37-15-78, (3496) 37-11-62, ooo.nen@yamal.gazprom-neft.ru, телефонный номер заочного обслуживания 8 800 333 98 22	рабочие дни с 08.00 до 13.00 часов и с 13.30 до 17.30	Технологическое присоединение энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов по производству электрической энергии, а также объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих сетевым организациям и иным лицам, к электрическим сетям ООО "НЭН". Недискриминационный доступ к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг.				0

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	8-800-333-98-22
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	10
2.1.	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	30
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.	0,3
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	5

4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, обращений, содержащих жалобу,

Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего - "коммерческий учет электрической энергии"
Обращений, содержащих жалобу, не поступало.
Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений содержащих заявку на оказание услуг - "по технологическому присоединению"
Обращений, содержащих жалобу, не поступало.

4.5. Дополнительные услуги, оказываемые потребителю, помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций, нет.

4.6. Социально уязвимых групп населения нет.

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

№	Тема опросов	Результат опроса	
1	Справочная информация о деятельности сетевой организации по вопросам оказания услуг сетевой организации предоставлялась в объеме и в сроки, предусмотренные действующим законодательством?	да	15
		нет	0
2	Консультации по вопросам оказания услуг сетевой организации предоставлялись в объеме и в сроки, предусмотренные действующим законодательством?	да	15
		нет	0
3	Укажите наиболее удобный для Вас способ подачи заявок:	Очное обслуживание (личный контакт)	0
		С использованием телефонной связи (заочное обслуживание)	0
		С использованием сети Интернет (заочное обслуживание)	15
		С использованием почтовой связи (заочное обслуживание)	0
4	Указана информация о сетевой организации в договоре энергоснабжения, заключенном Вами с гарантирующим поставщиком или энергосбытовой организации?	да	15
		нет	0
5	В течение года имелись ли случаи, когда Вы обращались с проблемой в сетевую организацию и не получили ответ?	да	0
		нет	15
6	Сообщали ли Вы о ненадлежащем качестве электроэнергии в сетевую организацию?	да	0
		нет	15
7	Знаете ли Вы, куда обращаться в случае внезапного отключения электрической энергии?	да	15
		нет	0
8	Удовлетворены ли Вы качеством обслуживания?	да	15
		нет	0
9	Укажите наиболее удобный для Вас способ взаимодействия с сетевой организацией:	Очное обслуживание (личный контакт)	0
		С использованием телефонной связи (заочное обслуживание)	0
		С использованием сети Интернет (заочное обслуживание)	15
		С использованием почтовой связи (заочное обслуживание)	0

4.8. Мероприятий в 2020 г. в целях повышения качества обслуживания потребителей, не было.

4.9. Информация по обращениям потребителей.

N	Идентификационный номер обращения	Дата обращения	Время обращения	Форма обращения						Обращения							Обращения потребителей, содержащие жалобу							Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг				Факт получения потребителем ответа			Мероприятия по результатам обращения	
				Очное обращение	Зачное обращение посредством телефонной связи	Зачное обращение посредством сети Интернет	Письменное обращение посредством почтовой связи	Прочее	Оказание услуг по передаче электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Прочее	Качество услуг по передаче электрической энергии	Качество электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Прочее	По текстовому присоединению	Заключение договора на оказание услуг по передаче электроэнергии	Организация коммерческого учета электроэнергии	Прочее	Заявителем был получен исполняющий ответ в установленные сроки	Заявителем был получен исполняющий ответ с нарушением срока	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		
		2018	2018	12	0	45	0	0		57				0	0	0	0	0	0	0	0	57	0	0	0	57	0	0	57	0		
		2019	2019	11	0	90	0	0		101							0					101				101			101	0		
		2020	2020	2	0	84	0	0		71	15						0					86				86			86	0		