

Количество потребителей услуг АО «КЭТЭС» с разбивкой по уровням напряжения в 2022 году

Таблица 1.1

№/п	Показатель	Значение показателя												Динамика изменения показателя, %			
		2020 год						2021 год									
		ВН		СН1		СН2		НН		ВН		СН1					СН2
		категория надежности												категория надежности			
		I	II	III	I	II	III	I	II	III	I	II	III	I	II	III	
1	Количество потребителей услуг в том числе:	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7
2	Физические лица	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
3	Юридические лица	-	4	-	-	-	-	7	14	-	-	-	-	-	7	13	0

Количество точек поставки всего и точек поставки, оборудованных приборами учета, электрических сетей АО «КЭТЭС»

в 2022 году

Таблица 1.2

	Потребители	Состояние систем учета в 2021 году					Состояние систем учета в 2022 году					Всего точек поставки	В т.ч. точки поставки не оборудованные приборами учета	В т.ч. точки учета электроустановки с удаленным сбором данных	Всего точек поставки	В т.ч. точки поставки оборудованные приборами учета	В т.ч. точки поставки не оборудованные приборами учета	В т.ч. точки учета электроустановки с удаленным сбором данных
		Всего точек поставки					Всего точек поставки											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10							
	Юридические лица	25	25	0	12	24	24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
	Многоквартирные дома	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Потребители-граждане (частные домовладения)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Всего	25	25	0	12	24	24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12

Информация об объектах электросетевого хозяйства АО «КЭТЭС» с разбивкой по уровням напряжения в 2022 году

Таблица 1.3

№ п/п	Объект сетевого хозяйства	2021 год										2022 год				Динамика изменения показателя, %			
		ВН		СН1		СН2		НН		ВН		СН1		СН2		НН			
		кол-во, шт.	протяжен ность, км	кол-во, шт.	протязк енность, км	кол-во, шт.	протязк енность, км	кол-во, шт.	протязк енность, км	кол-во, шт.	протязк енность, км	кол-во, шт.	протязк енность, км	кол-во, шт.	протязк енность, км	кол-ва	протязк енности		
1	ВЛЭП	0	0	0	0	2	3,754	2	0,32	0	-	0	-	2	3,754	2	0,32	0	0,00%

№ п/п	Объект сетевого хозяйства	2021 год										2022 год										Динамика изменения показателя, %				
		в том числе					в том числе					в том числе					в том числе									
		Всего	ВН	СН1	СН2	НН	Всего	ВН	СН1	СН2	НН	Всего	ВН	СН1	СН2	НН	Всего	ВН	СН1	СН2	НН	Всего	ВН	СН1	СН2	НН
2	КЛЭП	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Итого ВЛ, КЛ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Итого ПС, ТП, КТП	1	80	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Таблица 1.4
 Степень износа объектов электросетевого хозяйства АО «КЭЭС» с разбивкой по уровням напряжения в 2022 году

№ п/п	Объект сетевого хозяйства	2021 год										2022 год										Динамика изменения показателя, %				
		в том числе					в том числе					в том числе					в том числе									
		Всего	ВН	СН1	СН2	НН	Всего	ВН	СН1	СН2	НН	Всего	ВН	СН1	СН2	НН	Всего	ВН	СН1	СН2	НН	Всего	ВН	СН1	СН2	НН
1	ВЛЭП	42	-	-	40	2	44	-	-	40	4	40	-	-	40	4	40	-	-	40	4	40	-	-	40	4
2	КЛЭП	59	-	-	59	59	60	-	-	60	60	60	-	-	60	60	60	-	-	60	60	60	-	-	60	60
	Итого ВЛ, КЛ	50.5	-	-	49.5	59	52	-	-	50	32	50	-	-	50	32	50	-	-	50	32	50	-	-	50	32
3	Трансформаторные оборудование	78	78	-	78	-	79	79	-	79	-	79	79	-	79	-	79	79	-	79	-	79	79	-	79	-
	Итого по всему оборудованию	78	78	-	78	-	79	79	-	79	-	79	79	-	79	-	79	79	-	79	-	79	79	-	79	-

Таблица 2.1
 Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

№	Показатель	Значение показателя		Динамика изменения показателя, %
		2021	2022	
1	Показатель средней продолжительности прекращения подачи электрической энергии (L _{кад}), час/число потребителей	3	4	5
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	0	0
2	Показатель средней частоты прекращения подачи электрической энергии (L _{кад}), количество отключений/число потребителей	0	0	0
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

Таблица 2.1
 Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в целом, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному по АО «КЭЭС» в 2022 году

№ п/п	Наименование центра питания	Упом, кВт	Общая пропускная способность, МВА	факт. макс. Нагр., МВт	Рмакс. по заключенным договорам технологическим	Текущий резерв/дефицит мощности, МВт	Источник (ГПП)	Дата, время максимума
1	ПС 110/6кВ "Твердые сплавы" 2х40 МВА	110 кВ	80	10,78	17,5	6,72	ВЛ 110 кВ "ВЛТРС-Карпушка", ВЛ 110кВ "ВЛТРС-НЦЗ"	09.12.2022 12:00

№ п/п	Наименование подстанции, распределительного пункта	Классы напряжения, кВ	Пропускная способность, МВА	факт. макс. Нагр., МВт	Рмакс. по заключенным договорам технологическим	Текущий резерв/ дефицит мощности, МВт	Дата, время максимума
1	ТП-2 1000 кВА ф. №4 РП-1	6/0,4	1	0,07	0,03	0,90	22.11.2022 16:00
2	ТП-3 1000 кВА ф. №7 РП-1	6/0,4	1	0,06	0,03	0,91	19.12.2022 12:00
3	ТП-6 2х4000кВА ф. №1: 14 РП-1	6/0,4	4	1,77		2,23	16.10.2022 10:00
4	ТП-7 2х1000кВА ф. №1:15 РП-5	6/0,4	1	0,77		0,23	13.12.2022 16:00
5	ТП-8 2х630кВА ф. №1А:10 РП-1	6/0,4	0,63	0,18		0,45	05.12.2022 12:00
6	ТП-12 Т1 ф. №21 РП-4	6/0,4	0,1	0,02		0,08	07.12.2022 9:00
7	КТП-13 2х1000кВА ф. №7:14 РП-3	6/0,4	1	0,48		0,52	16.12.2022 16:00
8	КТП-14 2х1000кВА ф. №6:15 РП-3	6/0,4	1	0,36		0,64	28.11.2022 2:00
9	ТП-15 2х1000кВА ф. №2: 17 РП-3	6/0,4	1	0,43		0,57	23.10.2022 20:00
10	КТП-16 2х630 кВА ф. №1:8 РП-7	6/0,4	0,63	0,17	0,41	0,05	23.12.2022 12:00
11	КТП-17 2х1000кВА ф. №5:18 РП-3	6/0,4	1	0,50		0,50	19.10.2022 19:00
12	КТП-18 2х1000 кВА ф. №9: 19 РП-4	6/0,4	1	0,62		0,38	15.10.2022 9:00
13	КТП-19 2х1000 кВА ф. №5: 17 РП-4	6/0,4	1	0,63		0,37	02.12.2022 9:00
14	КТП-20 2х1000 кВА ф. №6: 18 РП-4	6/0,4	1	0,61		0,39	06.12.2022 7:00
15	КТП-21 2х1000 кВА ф. №3: 14 РП-4	6/0,4	1	0,51		0,49	02.10.2022 23:00
16	КТП-22 2х1000 кВА ф. №4: 16 РП-4	6/0,4	1	0,54		0,46	21.10.2022 14:00
17	КТП-23 2х1000 кВА ф. №2: 13 РП-4	6/0,4	1	0,70	0,02	0,28	05.10.2022 11:00
18	КТП-24 2х1000 кВА ф. №2:20 ПС "Твердые сплавы"	6/0,4	1	0,75		0,25	13.12.2022 10:00
19	КТП-25 2х1000кВА ф. № 2:11 РП-5	6/0,4	1	0,23	0,01	0,76	07.12.2022 7:00
20	КТП-26 2х1000 кВА ф. №3:12 РП-5	6/0,4	1	0,26		0,74	14.10.2022 16:00
21	КТП-27 2х1000 кВА ф. №4:13 РП-5	6/0,4	1	0,35		0,65	18.10.2022 10:00
22	КТП-28 2х1000 кВА ф. №5:14 РП-5	6/0,4	1	0,63		0,37	20.10.2022 12:00
23	КТП-29 2х1000 кВА ф. №6:16 РП-6	6/0,4	1	0,72		0,28	16.12.2022 15:00
24	КТП-30 2х1000 кВА ф. №5:17 РП-6	6/0,4	1	0,64		0,36	19.10.2022 21:00
25	КТП-30а 2х1000 кВА ф. №11:24 ПС "Твердые сплавы"	6/0,4	1	0,77		0,23	16.12.2022 12:00
26	КТП-35 2х250 кВА ф. №2:9 РП-7	6/0,4	0,25	0,14		0,11	04.10.2022 18:00
27	КТП-37 2х1000 кВА ф. №9:20 РП-6	6/0,4	1	0,53	0,01	0,46	27.11.2022 7:00
28	КТП-38 2х250 кВА ф. №9:20 РП-6	6/0,4	0,25	0,20		0,05	18.12.2022 15:00
29	ТП-39 250 кВА ф. №8 РП-7	6/0,4	0,25	0,15	0,05	0,05	22.12.2022 14:00
30	КТПН-1 400 кВА ф. №10 РП-6	6/0,4	0,4	0,17		0,23	02.12.2022 9:00
31	КТПН-2 400 кВА ф. №14 РП-6	6/0,4	0,4	0,20		0,20	01.12.2022 10:00
32	КТПН-3 2х400 кВА ф. №8: 19 РП-6	6/0,4	0,4	0,27		0,13	15.12.2022 22:00

2. Мероприятия, выполнение АО «КЭТС» в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в 2022 году.

- Заявок на осуществление технологического присоединения к сетям АО «КЭТС» в отчетном году не поступило. Дополнительные мероприятия не разрабатывались.

№	Показатель	Категория присоединения потребителей услуг по технологическому присоединению 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 в изменении показателя для %	2021	2022	Динамика в изменении показателя для %	2021	2022	Динамика в изменении показателя для %	2021	2022	Динамика в изменении показателя для %	2021	2022	Динамика в изменении показателя для %	2021	2022		Динамика в изменении показателя для %						
1	число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штук	3	4	0%	0	0	0%	0	0	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, штук	0	0	0%	0	0	0%	0	0	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 с нарушением сроков, подтвержденными актами контролирующей организации и (или) решением суда, в том числе:	0	0	0%	0	0	0%	0	0	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	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	0	0%	0	0	0	0	0	0%	
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения, дней	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%	
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения, штук	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%	
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения, штук	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%	
7	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения по которым произошло нарушение сроков, подтвержденные актами контролирующей организации и или решения суда, штук, в том числе:	0	0	0%	0	0	0%	0	0	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	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	0	0%	0	0	0	0	0	0%	
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения, дней	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0	0	0	0	0%

Применения:
1. Тариф на технологические присоединения на 2022г. для АО «КЭТС» не утверждался

Таблица 3.5.

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 границы земельного участка заявителя, м	Необходимость строительства подстанции	Тип линии	КЛ-0,4 кв	-	-	-	-	-	-	-
			КЛ-6(10) кв	-	-	-	-	-	-	-
			ВЛ-0,4 кв	-	-	-	-	-	-	-
			ВЛ-6(10) кв	-	-	-	-	-	-	-
			КЛ-0,4 кв	-	-	-	-	-	-	-
			КЛ-6(10) кв	-	-	-	-	-	-	-
	Да	Нет	КЛ-0,4 кв	КЛ-0,4 кв	-	-	-	-	-	-
				КЛ-6(10) кв	-	-	-	-	-	-
				ВЛ-0,4 кв	-	-	-	-	-	-
				ВЛ-6(10) кв	-	-	-	-	-	-
				КЛ-0,4 кв	-	-	-	-	-	-
				КЛ-6(10) кв	-	-	-	-	-	-
300 - городская местность	Да	Нет	КЛ-0,4 кв	КЛ-0,4 кв	-	-	-	-	-	-
				КЛ-6(10) кв	-	-	-	-	-	-
				ВЛ-0,4 кв	-	-	-	-	-	-
				ВЛ-6(10) кв	-	-	-	-	-	-
				КЛ-0,4 кв	-	-	-	-	-	-
				КЛ-6(10) кв	-	-	-	-	-	-
	Нет	Да	КЛ-0,4 кв	КЛ-0,4 кв	-	-	-	-	-	-
				КЛ-6(10) кв	-	-	-	-	-	-
				ВЛ-0,4 кв	-	-	-	-	-	-
				ВЛ-6(10) кв	-	-	-	-	-	-
				КЛ-0,4 кв	-	-	-	-	-	-
				КЛ-6(10) кв	-	-	-	-	-	-
500 - сельская местность	Да	Нет	КЛ-0,4 кв	КЛ-0,4 кв	-	-	-	-	-	-
				КЛ-6(10) кв	-	-	-	-	-	-
				ВЛ-0,4 кв	-	-	-	-	-	-
				ВЛ-6(10) кв	-	-	-	-	-	-
				КЛ-0,4 кв	-	-	-	-	-	-
				КЛ-6(10) кв	-	-	-	-	-	-
	Нет	Да	КЛ-0,4 кв	КЛ-0,4 кв	-	-	-	-	-	-
				КЛ-6(10) кв	-	-	-	-	-	-
				ВЛ-0,4 кв	-	-	-	-	-	-
				ВЛ-6(10) кв	-	-	-	-	-	-
				КЛ-0,4 кв	-	-	-	-	-	-
				КЛ-6(10) кв	-	-	-	-	-	-
750	Да	Нет	КЛ-0,4 кв	КЛ-0,4 кв	-	-	-	-	-	-
				КЛ-6(10) кв	-	-	-	-	-	-
				ВЛ-0,4 кв	-	-	-	-	-	-
				ВЛ-6(10) кв	-	-	-	-	-	-
				КЛ-0,4 кв	-	-	-	-	-	-
				КЛ-6(10) кв	-	-	-	-	-	-
	Нет	Да	КЛ-0,4 кв	КЛ-0,4 кв	-	-	-	-	-	-
				КЛ-6(10) кв	-	-	-	-	-	-
				ВЛ-0,4 кв	-	-	-	-	-	-
				ВЛ-6(10) кв	-	-	-	-	-	-
				КЛ-0,4 кв	-	-	-	-	-	-
				КЛ-6(10) кв	-	-	-	-	-	-
1000	Да	Нет	КЛ-0,4 кв	КЛ-0,4 кв	-	-	-	-	-	-
				КЛ-6(10) кв	-	-	-	-	-	-
				ВЛ-0,4 кв	-	-	-	-	-	-
				ВЛ-6(10) кв	-	-	-	-	-	-
				КЛ-0,4 кв	-	-	-	-	-	-
				КЛ-6(10) кв	-	-	-	-	-	-
	Нет	Да	КЛ-0,4 кв	КЛ-0,4 кв	-	-	-	-	-	-
				КЛ-6(10) кв	-	-	-	-	-	-
				ВЛ-0,4 кв	-	-	-	-	-	-
				ВЛ-6(10) кв	-	-	-	-	-	-
				КЛ-0,4 кв	-	-	-	-	-	-
				КЛ-6(10) кв	-	-	-	-	-	-

1250	ВЛ-6(10) КВ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	КЛ-0,4 КВ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	КЛ-6(10) КВ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Нет	ВЛ-0,4 КВ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	ВЛ-6(10) КВ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

4. Качество обслуживания

Количество обращений, поступивших в АО «КЭТЭС» (всего).

Таблица 4.1.

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) договора 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

в 2022 году

№	Категории обращений потребителей	Очная форма		Динамика изменения показателя %	Зачная форма с использованием телефонной связи		Динамика изменения показателя %	Формы обслуживания Электронная форма с использованием сети Интернет (в том числе электронной почты)		Динамика изменения показателя %	Письменная форма с использованием почтовой связи		Динамика изменения показателя %	Прочее		Динамика изменения показателя %
		2021	2022		2021	2022		2021	2022		2021	2022		2021	2022	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	Всего обращений потребителей, в т.ч.	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
1.1	оказание услуг по передаче э/э	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 учёт э/э	0	0	0%	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	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
1.6	прочее (административ)	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2<+>	Жалобы	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.1	оказание услуг по передаче э/э	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.1.1	качество услуг по передаче э/э	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.1.2	качество э/э	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 учёт э/э	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 электросетевых объектов	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.6	прочее (указаты)	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
3	Завка 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 э/э	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
3.3	организация коммерческого учёта э/э	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
3.4	прочее (указаты)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Примечания:

- <+> - в Графе 2 указываются случаи сообщений потребителем информации о ненадлежащем качестве регулируемых услуг, предоставляемых потребителю, а также о ненадлежащем качестве обслуживания потребителя. Указываются жалобы, которые:
- относятся к регулируемым видам услуг сетевых организаций;
- установлена обоснованность жалобы о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителя, в том числе о предоставлении услуг ненадлежащего качества;
- Случаи, при которых обращение не отображается как жалоба:

- повторное обращение, по которому потребителю уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направленными жалобами, и при этом в повторном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- обращение, подпадающее или находящееся на рассмотрении в суде в соответствии с законодательством РФ;
- обращение по спорам в рамках оказания услуг по передаче электрической энергии с субъектами рынков э/э.

«4» - в строке 2.1.1 не учитываются обращения потребителей с сообщением о прекращении передачи электрической энергии, а также жалобы на прекращение передачи электрической энергии при ограничениях режима потребления э/э в случаях:

- плановых ограничений режима потребления электрической энергии в отношении потребителей в случае проведения ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации, к которым присоединены энергопринимающие устройства потребителя, либо необходимости проведения ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства смежных сетевых организаций (иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), превышающих время отключения электрической энергии, регламентированное действующим законодательством РФ;
- нарушения своих обязательств потребителем;
- возникновения (угроза возникновения) аварийных электроэнергетических режимов;
- выявления факта ненадлежащего технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителя к объектам электросетевого хозяйства;
- прекращения обязательств по оказанию услуг по передаче электрической энергии в отношении энергопринимающих устройств потребителя по договору оказания услуг по передаче электрической энергии.

«5» - в строке 2.1.2 учитываются жалобы на ненадлежащее качество электрической энергии, по факту рассмотрения которых по результатам измерений качества электрической энергии подтверждено несоответствие показателей качества электрической энергии установленным требованиям, в том, числе с подтверждением протоколами измерений, проведенных сетевой организацией, либо иной организацией, аккредитованной в установленном порядке на проведение испытаний (измерений) показателем качества электрической энергии. При этом в строке 2.1.2 не учитываются жалобы потребителей, если установлено, что виновником ухудшения качества электрической энергии является сам потребитель или иное лицо, не связанное с сетевой организацией, а также в случаях, если нарушения возникли в результате стихийных бедствий, аварий и иных событий, произошедших не по вине сетевой организации

Таблица 4.2

Информация о деятельности офисов обслуживания АО «КЭС» в 2022 году

№п/п	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	Отдел главного энергетика	отдел	г. Кировград ул. Свердловская 26А	34357 98-158, rosmaster@kzis.ru	с 8:00 -17:00	оформление и обработка заявок на ТП, оформление договоров на ТП, выдача ТУ, оказание услуг по передаче э/э, коммерческий учет э/э	0	0	0	0

Таблица 4.3

Информация о значном обслуживании потребителей АО «КЭС» посредством телефонной связи в 2022г.

№п/п	Наименование	Единица измерения	Значение параметра
Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:			
Номер телефона по вопросам энергообслуживания:			
1	Номер телефона централизованной службы	номер телефона	8-(34377) 98-158
Номер телефона диспетчерской службы			
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	шт.	80
2.1.	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	шт.	80
2.2.	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматическими системами интеллектуального голосового меню	шт.	-
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0,5
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные телефонные номера 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 2022 году, в соответствии с таблицей 4.1.

- Обращений, содержащих жалобу или заявку на оказание услуг, в 2022 году не поступило.

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

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения
- Обращений от социально уязвимых групп населения в 2022 году не поступало.

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 АО «КЭТ С» в 2022 году

С целью определения качества обслуживания потребителей в 2022 году проводился опрос потребителей путем анкетирования. Потребителям предлагалось оценить обслуживание по 6 вопросам, по которым предлагалось выставить балл от 0 до 5 в зависимости от удовлетворенности по каждому критерию (5 – максимальный балл). Результаты анкетирования представлены в таблице 4.7.

Таблица 4.7

№п/п	Дата заполнения анкеты	Вопросы, указанные в анкете									
		Быстрота предоставления информации по Вашему запросу	Сотрудники, с которыми Вам приходилось общаться, были вежливы, дружелюбны и внимательны	Быстрота обслуживания Ваших запросов.	Удовлетворенность качеством оказываемых услуг.	Полнота и доступность информации о технологическом присоединении.	Удовлетворенность сроками выполнения договора по технологическому присоединению.	Компетентность специалистов, занимающихся оформлением заявки на технологическое присоединение.	Культура общения сотрудников, занимающихся оформлением заявки на технологическое присоединение.		
1	1/2022	23.12.2022	5	5	5	5	5	5	5	5	5

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

В 2022 году рамках ведения клиентоориентированной политики нами были реализованы следующие мероприятия:
- Проведены встречи с потребителями по вопросам порядка предоставления услуг.
Фактически значения показателя надежности и качества оказываемых услуг за 2022 год не превысили плановых значений, утвержденных органами исполнительной власти субъектов РФ в области государственного регулирования тарифов.

4.9. Информация по обращениям потребителей

- Обращений от потребителей в 2022 году не поступало.