Приложение №7

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг ООО «Новосибирский оловянный комбинат» за 2018 год

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации

№ п/п	Наименование	2017 год	2018 год
1	2	3	4
1.	Количество потребителей услуг сетевой организации, шт.	13	14
1.1.	По уровням напряжения		
1.1.1.	ВН	-	-
1.1.2.	СН1	-	-
1.1.3.	СН2	3	3
1.1.4.	НН	10	11
1.2.	Категории надежности потребителей	13	14
1.2.1.	Первая	-	-
1.2.2.	Вторая	3	3
1.2.3.	Третья	10	11
1.3.	Тип потребителей	13	13
1.3.1.	Физические лица[1]	-	-
1.3.2.	Юридические лица	13	13

1.2. Количество точек поставки и точек поставки, оборудованных приборами учета электроэнергии

№ п/п	Наименование	2017 год	2018 год	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1.	Количество точек поставки всего	16	17	6,25%
1.1.	Количество точек поставки, оборудованных приборами учета	16	17	6,25%
1.1.1.	Физические лица	-	-	-
1.1.2.	Юридические лица	16	17	6,25%
1.1.3.	Вводные устройства в многоквартирные дома	-	-	-
1.1.4.	Бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства	-	-	-
2.	Приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных	16	17	6,25%

* Данные отражены согласно договору оказания услуг по передаче электрической энергии с АО «РЭС».

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации

№ п/п	Наименование	2017 год	2018 год
1	2	3	4
1.	Длина воздушных линий, км	**0,000**	**0,000**
1.1.	ВН	-	-
1.2.	СН1	-	-
1.3.	СН2	-	-
1.4.	НН	-	-
2.	Длина кабельных линий, км	**32,758**	**32,758**
2.1.	ВН	-	-
2.2.	СН1	-	-
2.3.	СН2	21,450	21,450
2.4.	НН	11,308	11,308
3.	Количество подстанций, в т.ч.	**13**	**13**
3.1.	110 кВ	-	-
3.2.	35 кв	-	-
3.3.	6 (10) кВ	13	13

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации

Электрическое хозяйство ООО «НОК» состоит из зданий и сооружений, электрического оборудования, кабельных линий электропередач построенных в 1940- 1990г.г. Реальный уровень физического износа достаточно большой и по ряду причин не совпадает с данными бухгалтерского учета. В числовом эквиваленте его трудно оценить.

2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии

№ п/п	Показатель	Значение показателя, годы		
		2017 год	2018 год	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ($П_{SAIDI}$)	0,00	0,00	0,00
1.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,00	0,00	0,00
1.4	НН (до 1 кВ)	0,00	0,00	0,00
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии ($П_{SAIFI}$)	0,00	0,00	0,00
2.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,00	0,00	0,00
2.4	НН (до 1 кВ)	0,00	0,00	0,00
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) ($П_{SAIDI, план}$)	0,00	0,00	0,00
3.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
3.2	СН1 (35 – 60 кВ)	-	-	-
3.3	СН2 (1 – 20 кВ)	0,00	0,00	0,00
3.4	НН (до 1 кВ)	0,00	0,00	0,00
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) ($П_{SAIFI, план}$)	0,00	0,00	0,00
4.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
4.2	СН1 (35 – 60 кВ)	-	-	-
4.3	СН2 (1 – 20 кВ)	0,00	0,00	0,00
4.4	НН (до 1 кВ)	0,00	0,00	0,00
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0,00	0,00	0,00
5.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0,00	0,00	0,00

2.2. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в 2018 году

№ п/п	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, $П_{SAIDI}$				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, $П_{SAIFI}$				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), $П_{SAIDI, план}$				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), $П_{SAIFI, план}$				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	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1.	ООО «НОК»	-	-	0,00	0,00	-	-	0,00	0,00	-	-	0,00	0,00	-	-	0,00	0,00	0,00	0,00
	Всего по ООО «НОК»	-	-	0,00	0,00	-	-	0,00	0,00	-	-	0,00	0,00	-	-	0,00	0,00	0,00	0,00

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

В целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии, ООО «НОК» выполнило следующие мероприятия в 2018 году:

- Замена в ТП-4 трансформатора ТМ-1000/10 1000кВа на трансформатор ТСЛ-250/10/0,4 250 кВа.
- Было осуществлено применение универсальной токопроводящей смазки.
- Произведена замена ламп накаливания на освещение с использованием светодиодов.
- Продолжена работа по созданию АИИС КУЭ.
- Продолжена установка датчиков движения на нужды освещения в местах общего пользования.
- Продолжено проведение энергетического обследования зданий, строений, сооружений, принадлежащих ООО "НОК".

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 ее увеличения.

№ п/п	Наименование	2018 год
1	2	3
1.	Невостребованная мощность, МВт	0,00
1.1.	ВН	
1.2.	СН1	
1.3.	СН2	
1.4.	НН	
2.	Прогноз увеличения невостребованной мощности на основании инвестиционной программы, МВт	0,00
2.1.	ВН	
2.2.	СН1	
2.3.	СН2	
2.4.	НН	

3.2. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в 2018 году.

№ п/п	Мероприятие
1.	Совершенствование процедуры технологического присоединения в части согласования схемы электроснабжения.
2.	Сокращение предельных сроков технологического присоединения, когда не требуется создание объектов инфраструктуры сетевой организации.
3.	Сокращение количества этапов при осуществлении процедуры технологического присоединения.
4.	На официальном сайте предприятия публикуется вся необходимая информация о деятельности по направлению технологического присоединения.

3.3. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям ООО «НОК».

№ п/п	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			
		2017 год	2018 год	Изме-нение, %	2017 год	2018 год	Изме-нение, %	2017 год	2018 год	Изме-нение, %	2017 год	2018 год	Изме-нение, %	2017 год	2018 год	Изме-нение, %	
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	1	0	-100	0	1	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
2.	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	1	0	-100	0	1	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
3.	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

	присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:																
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	15	15	0	15	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5.	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	1	0	-100	0	1	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6.	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	1	0	-100	0	1	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

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	120	0	-100	0	120	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	240

3.4. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям ООО «НОК».

Тыс.руб. (без НДС)

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								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
500	Да (пункты секционирования 6кВ)	КЛ (6(10)кВ)	9,75	0,47	195,00	97,50	1 926,75	963,38	5 163,69	2 581,85
		ВЛ (6(10)кВ)	9,75	0,47	195,50	97,50	2 220,25	1 110,13	5 950,27	2 975,14
	Да (пункты секционирования 10кВ)	КЛ (6(10)кВ)	9,75	0,47	195,00	97,50	1 491,75	745,88	3 997,89	1 998,95
		ВЛ (6(10)кВ)	9,75	0,47	195,50	97,50	1 785,25	892,63	4 784,47	2 392,24
	Да (КТП 6(10)/0,4кВ)	КЛ (0,4кВ)	9,75	0,47	195,00	97,50	2 531,00	1 265,50	6 783,08	3 391,54
		ВЛ (0,4кВ)	9,75	0,47	195,50	97,50	2 064,75	1 032,38	5 533,53	2 766,77
	Да (РТП 6кВ)	КЛ (6(10)кВ)	9,75	0,47	195,00	97,50	2 271,25	1 135,63	6 086,95	3 043,48
		ВЛ (6(10)кВ)	9,75	0,47	195,50	97,50	2 564,75	1 282,38	6 873,53	3 436,77
	Да (РТП 10кВ)	КЛ (6(10)кВ)	9,75	0,47	195,00	97,50	1 698,25	849,13	4 551,31	2 275,66
		ВЛ (6(10)кВ)	9,75	0,47	195,50	97,50	1 991,75	995,88	5 337,89	2 668,95
Сельская местность	Нет	КЛ (0,4кВ)	9,75	0,47	195,00	97,50	903,50	451,75	2 421,38	1 210,69
		КЛ (6(10)кВ)	9,75	0,47	195,50	97,50	839,25	419,63	2 249,19	1 124,60
		ВЛ (0,4кВ)	9,75	0,47	195,00	97,50	437,25	218,63	1 171,83	585,92
		ВЛ (6(10)кВ)	9,75	0,47	195,50	97,50	1 132,75	566,38	3 035,77	1 517,89

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
300	Да (пункты секционирования 6кВ)	КЛ (6(10)кВ)	9,75	0,47	195,00	97,50	1 721,05	860,53	4 612,41	2 306,21
		ВЛ (6(10)кВ)	9,75	0,47	195,50	97,50	1 897,15	948,58	5 084,36	2 542,18
	Да (пункты секционирования 10кВ)	КЛ (6(10)кВ)	9,75	0,47	195,00	97,50	1 286,05	643,03	3 446,61	1 723,31
		ВЛ (6(10)кВ)	9,75	0,47	195,50	97,50	1 462,15	731,08	3 918,56	1 959,28
	Да (КТП 6(10)/0,4кВ)	КЛ (0,4кВ)	9,75	0,47	195,00	97,50	2 299,60	1 149,80	6 162,93	3 081,46
		ВЛ (0,4кВ)	9,75	0,47	195,50	97,50	2 019,85	1 009,93	5 413,20	2 706,60
	Да (РТП 6кВ)	КЛ (6(10)кВ)	9,75	0,47	195,00	97,50	2 065,55	1 032,78	5 535,67	2 767,84
		ВЛ (6(10)кВ)	9,75	0,47	195,50	97,50	2 241,65	1 120,83	6 007,62	3 003,81
	Да (РТП 10кВ)	КЛ (6(10)кВ)	9,75	0,47	195,00	97,50	1 492,55	746,28	4 000,03	2 000,02
		ВЛ (6(10)кВ)	9,75	0,47	195,50	97,50	1 668,65	834,33	4 471,98	2 235,99
Городская местность	Нет	КЛ (0,4кВ)	9,75	0,47	195,00	97,50	672,10	336,05	1 801,23	900,61
		КЛ (6(10)кВ)	9,75	0,47	195,50	97,50	633,55	316,78	1 697,91	848,96
		ВЛ (0,4кВ)	9,75	0,47	195,00	97,50	392,35	196,18	1 051,50	525,75
		ВЛ (6(10)кВ)	9,75	0,47	195,50	97,50	809,65	404,83	2 169,86	1 084,93

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
750	Да (пункты секционирования 6кВ)	КЛ (6(10)кВ)	131,01	65,51	1 310,10	655,05	2 183,88	1 091,94	5 852,79	2 926,39
		ВЛ (6(10)кВ)	177,02	88,51	1 770,23	885,11	2 624,13	1 312,06	7 032,66	3 516,33
	Да (пункты секционирования 10кВ)	КЛ (6(10)кВ)	103,80	51,90	1 038,00	519,00	1 748,88	874,44	4 686,99	2 343,49
		ВЛ (6(10)кВ)	149,81	74,91	1 498,13	749,06	2 189,13	1 094,56	5 866,86	2 933,43
	Да (КТП 6(10)/0,4кВ)	КЛ (0,4кВ)	141,50	71,75	1 414,95	707,48	2 820,25	1 410,13	7 558,27	3 779,14
		ВЛ (0,4кВ)	116,39	58,19	1 163,85	581,93	2 120,88	1 060,44	5 683,95	2 841,97
	Да (РТП 6кВ)	КЛ (6(10)кВ)	144,84	72,42	1 448,40	724,20	2 528,38	1 264,19	6 776,05	3 388,02
		ВЛ (6(10)кВ)	190,85	95,43	1 908,53	954,26	2 968,63	1 484,31	7 955,92	3 977,96
	Да (РТП 10кВ)	КЛ (6(10)кВ)	112,08	56,04	1 120,80	560,40	1 955,38	977,69	5 240,41	2 620,20
		ВЛ (6(10)кВ)	158,09	79,05	1 580,93	790,46	2 395,63	1 197,81	6 420,28	3 210,14
	Нет	КЛ (0,4кВ)	55,73	27,86	557,25	278,63	1 192,75	596,38	3 196,57	1 598,29
		КЛ (6(10)кВ)	62,97	31,49	629,70	314,85	1 096,38	548,19	2 938,29	1 469,14
		ВЛ (0,4кВ)	30,62	15,31	306,15	153,08	493,38	246,69	1 322,25	661,12
		ВЛ (6(10)кВ)	108,98	54,49	1 089,83	544,91	1 536,63	768,31	4 118,16	2 059,08

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1000	Да (пункты секционирования 6кВ)	КЛ (6(10)кВ)	145,50	72,75	1 455,00	727,50	2 441,00	1 220,50	6 541,88	3 270,94
		ВЛ (6(10)кВ)	206,85	103,43	2 068,50	1 034,25	3 028,00	1 514,00	8 115,04	4 057,52
	Да (пункты секционирования 10кВ)	КЛ (6(10)кВ)	118,29	59,15	1 182,90	591,45	2 006,00	1 003,00	5 376,08	2 688,04
		ВЛ (6(10)кВ)	179,64	89,82	1 796,40	898,20	2 593,00	1 296,50	6 949,24	3 474,62
	Да (КТП 6(10)/0,4кВ)	КЛ (0,4кВ)	153,57	76,79	1 535,70	767,85	3 109,50	1 554,75	8 333,46	4 166,73
		ВЛ (0,4кВ)	120,09	60,05	1 200,90	600,45	2 177,00	1 088,50	5 834,36	2 917,18
	Да (РТП 6кВ)	КЛ (6(10)кВ)	159,33	79,67	1 593,30	796,65	2 785,50	1 392,75	7 465,14	3 732,57
		ВЛ (6(10)кВ)	220,68	110,34	2 206,80	1 103,40	3 372,50	1 686,25	9 038,30	4 519,15
	Да (РТП 10кВ)	КЛ (6(10)кВ)	126,57	63,29	1 265,70	632,85	2 212,50	1 106,25	5 929,50	2 964,75
		ВЛ (6(10)кВ)	187,92	93,96	1 879,20	939,60	2 799,50	1 399,75	7 502,66	3 751,33
	Нет	КЛ (0,4кВ)	67,80	33,90	678,00	339,00	1 482,00	741,00	3 971,76	1 985,88
		КЛ (6(10)кВ)	77,46	38,73	774,60	387,30	1 353,50	676,75	3 627,38	1 813,69
		ВЛ (0,4кВ)	34,32	17,16	343,20	171,60	549,50	274,75	1 472,66	736,33
		ВЛ (6(10)кВ)	138,81	69,41	1 388,10	694,05	1 940,50	970,25	5 200,54	2 600,27

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1250	Да (пункты секционирования 6кВ)	КЛ (6(10)кВ)	159,99	80,00	1 599,90	799,95	2 698,13	1 349,06	7 230,98	3 615,49
		ВЛ (6(10)кВ)	236,68	118,34	2 366,78	1 183,39	3 431,88	1 715,94	9 197,43	4 598,71
	Да (пункты секционирования 10кВ)	КЛ (6(10)кВ)	132,78	66,39	1 327,80	663,90	2 263,13	1 131,56	6 065,18	3 032,59
		ВЛ (6(10)кВ)	209,47	104,73	2 094,68	1 047,34	2 996,88	1 498,44	8 031,63	4 015,81
	Да (КТП 6(10)/0,4кВ)	КЛ (0,4кВ)	165,65	82,82	1 656,45	828,23	3 398,75	1 699,38	9 108,65	4 554,33
		ВЛ (0,4кВ)	123,80	61,90	1 237,95	618,98	2 233,13	1 116,56	5 984,78	2 992,39
	Да (РТП 6кВ)	КЛ (6(10)кВ)	173,82	86,91	1 738,20	869,10	3 042,63	1 521,31	8 154,24	4 077,12
		ВЛ (6(10)кВ)	250,51	125,25	2 505,08	1 252,54	3 776,38	1 888,19	10 120,69	5 060,34
	Да (РТП 10кВ)	КЛ (6(10)кВ)	141,06	70,53	1 410,60	705,30	2 469,63	1 234,81	6 618,60	3 309,30
		ВЛ (6(10)кВ)	217,75	108,87	2 177,48	1 088,74	3 203,38	1 601,69	8 585,05	4 292,52
	Нет	КЛ (0,4кВ)	79,88	39,94	798,75	399,38	1 771,25	885,63	4 746,95	2 373,48
		КЛ (6(10)кВ)	91,95	45,98	919,50	459,75	1 610,63	805,31	4 316,48	2 158,24
		ВЛ (0,4кВ)	38,03	19,01	380,25	190,13	605,63	302,81	1 623,08	811,54
		ВЛ (6(10)кВ)	168,64	84,32	1 686,38	843,19	2 344,38	1 172,19	6 282,93	3 141,46

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.

№ п/п	Категории обращений потребителей	Формы обслуживания														
		Очная форма			Заочная форма с использованием телефонной связи			Электронная форма с использованием сети Интернет			Письменная форма с использованием почтовой связи			Прочее		
		2017 год	2018 год	Изме-нение, %	2017 год	2018 год	Изме-нение, %	2017 год	2018 год	Изме-нение, %	2017 год	2018 год	Изме-нение, %	2017 год	2018 год	Изме-нение, %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1.	Всего обращений потребителей, в том числе:	**1**	**1**	**0,00**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.1.	оказание услуг по передаче электрической энергии	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.2.	осуществление технологического присоединения	1	1	0.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.3	коммерческий учет электрической энергии	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.4.	качество обслуживания	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.5.	техническое обслуживание электросетевых объектов	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

№ п/п	Категории обращений потребителей	Формы обслуживания														
		Очная форма			Заочная форма с использованием телефонной связи			Электронная форма с использованием сети Интернет			Письменная форма с использованием почтовой связи			Прочее		
		2017 год	2018 год	Изме-нение, %	2017 год	2018 год	Изме-нение, %	2017 год	2018 год	Изме-нение, %	2017 год	2018 год	Изме-нение, %	2017 год	2018 год	Изме-нение, %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1.6.	прочее (указать)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.	Жалобы	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.1.	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.1.1.	качество услуг по передаче электрической энергии	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.1.2.	качество электрической энергии	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.2.	осуществление технологического присоединения	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.3.	коммерческий учет электрической энергии	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.4.	качество обслуживания	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.5.	техническое обслуживание объектов электросетевого	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

№ п/п	Категории обращений потребителей	Формы обслуживания														
		Очная форма			Заочная форма с использованием телефонной связи			Электронная форма с использованием сети Интернет			Письменная форма с использованием почтовой связи			Прочее		
		2017 год	2018 год	Изме-нение, %	2017 год	2018 год	Изме-нение, %	2017 год	2018 год	Изме-нение, %	2017 год	2018 год	Изме-нение, %	2017 год	2018 год	Изме-нение, %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
	хозяйства															
2.6.	прочее (указать)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.	Заявка на оказание услуг	**1**	**1**	**0,00**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.1.	по технологическому присоединению	1	1	0,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.4	прочее (указать)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

№ п/п	Офис обслуживания потребителей	Тип офиса	Адрес место-нахождения	Номер телефона, адрес электронной почты	Режим работы	Предоставляемые услуги	Количество 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 сторон-них орга-низаций на терри-тории офиса обслужи вания
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1.	ООО «Новосибирский оловянный комбинат»	Адм. здание	630102, г. Новосибирск, ул. Мира, 62	- тел. : 8(383)349-11-08 8(383)349-10-38; - e-mail : email@nok.ru	с 08-00 по 17-00; обед: с 12-30 по 13-15;	Прием заявок на электроснабжение, технологическое присоединение, эксплуатационное обслуживание, монтаж приборов учета электрической энергии	1	15	0	нет

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

№ п/п	Наименование	Единица измерения	2018 год
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	8 (383) 349-10-38 в рабочее время, 8 (383) 349-11-66 круглосуточно, 8 (383) 349-11-43 круглосуточно, 8 (383) 349-11-08 в рабочее время.
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	22
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	22
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.	1
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	4

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.

Обращения потребителей ООО «НОК» в 2018 году поступило по вопросу оказания услуг по осуществлению технологического присоединения.

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

На сайте ООО «НОК» www.olovozavod.ru в подразделе «Раскрытие информации > Паспарта услуг (процессов)» размещены паспорта услуг, оказываемых потребителям, в частности:

1. Переоформление документов о технологическом присоединении в связи со сменой собственника или иного законного владельца ранее присоединных энергопринимающих устройств.
2. Установка или замена приборов учета в рамках технологического присоединения.
3. Технологическое присоединение энергопринимающих устройств заявителей, максимальная мощность которых составляет не менее 670 кВт.

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 г. N 5-ФЗ "О ветеранах", матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан в соответствии с Законом Российской Федерации от 15.05.1991 N 1244-1 "О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС".

ООО «НОК» не работает с физическими лицами.

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.

ООО «НОК» регулярно проводит опросы на тему удовлетворенности потребителей качеством обслуживания, в частности своевременностью и полнотой выполнения эксплуатационного обслуживания электросетевого оборудования, оперативностью устранения аварийных ситуаций.

4.9. Информация по обращениям потребителей.

№ п/п	Идентификационный номер обращения	Дата обращения	Время обращения	Форма обращения					Обращения					
				Очное обращение	Заочное обращение посредством телефонной связи	Заочное 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
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	1-6	Январь												
2	7-14	Февраль												
3	15-22	Март												
4	23-27	Апрель												
5	28-36	Май												
6	37-41	Июнь												
7	42-56	Июль												
8	57-68	Август		1						1				
9	69-80	Сентябрь												
10	81-95	Октябрь												
11	96-102	Ноябрь												
12	103-104	Декабрь												

№ п/п	Обращения потребителей, содержащие жалобу							Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг				Факт получения потребителем ответа			Мероприятия по результатам обращения	
	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 технологическому присоединению	Заключение договора на оказание услуг по передаче электроэнергии	Организация коммерческого учета электроэнергии	Прочее	Заявителем был получен исчерпывающий ответ в установленные сроки	Заявителем был получен исчерпывающий ответ с нарушением сроков	Обращение оставлено без ответа	Выполненные мероприятия по результатам обращения	Планируемые мероприятия по результатам обращения
1	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
1																
2																
3																
4																
5																
6																
7																
8								1				1				
9									1							
10																
11																
12																

Главный инженер ООО «НОК» _____ А.Н.Фёдоров