Приложение N 7
к Единым стандартам качества
обслуживания сетевыми
организациями потребителей услуг
сетевых организаций

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		
		2022 год	2023 год	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Пsaidi)			
1.1	ВН (110 кВ и выше)		0,00953	0,00953
1.2	СН1 (35-60 кВ)	0,169076	0,04924	-0,12052
1.3	СН2 (1-20 кВ)	0,197194	0,05139	-0,145804
1.4	НН (до 1 кВ)			
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Пsaifi)			
2.1	ВН (110 кВ и выше)		0,00200	0,00200
2.2	СН1 (35-60 кВ)	0,127205	0,01745	-0,109755
2.3	СН2 (1-20 кВ)	0,136029	0,02070	-0,115329
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) ($П^{SAIDI,план}$)			
3.1	ВН (110 кВ и выше)	2,331	2,331	0
3.2	СН1 (35-60 кВ)	2,331	2,331	0
3.3	СН2 (1-20 кВ)	2,331	2,331	0
3.4	НН (до 1 кВ)	2,331	2,331	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) ($П^{SAIFI,план}$)			
4.1	ВН (110 кВ и выше)	0,785	0,564	-0,221
4.2	СН1 (35-60 кВ)	0,785	0,564	-0,221
4.3	СН2 (1-20 кВ)	0,785	0,564	-0,221
4.4	НН (до 1 кВ)	0,785	0,564	-0,221
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

Технический директор _____ Киселёв Е.А.

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, $П_{SAIDI}$				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 Энергетическая компания «Радиан»	0,00953	0,04924	0,05139		0,00200	0,01745	0,02070		2,331	2,331	2,331	2,331	0,564	0,564	0,564	0,564	-	В соответствии с программой энергосбережения и энергоэффективности, утвержденной на 2020-2024 г.

Технический директор _____ Киселёв Е.А.

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			
		2022 год	2023 год	Динамика изменения показателя, %	2022 год	2023 год	Динамика изменения показателя, %	2022 год	2023 год	Динамика изменения показателя, %	2022 год	2023 год	Динамика изменения показателя, %	2022 год	2023 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	12	10	-16,6	27	25	-7,4	20	12	-40	12	6	-50				124
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	6	5	-16,6	11	5	-54,5	7	1	-85,7	5		0				40
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
3.1	по вине сетевой организации	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
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	17	17	0	17	17	0	17	17	0	17	17	0				17
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	2	3	50	2	3	50	1	1	0	0	0	0				12
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	2	3	50	2	3	50	1	1	0	0	0	0				12
7	Число исполненных договоров об осуществлении	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0

	технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:																
7.1	по вине сетевой организации	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
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	123	123	0	123	123	0	123	123	0	123	123	0				123

Директор по транспорту электроэнергии и технологическому присоединению _____ Ащенков А.Н.

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	*	* **	*	*	*	*	*	*

* 1. Расчет стоимости технологического присоединения осуществляется в соответствии с Приказом № 79-674-спр от 29.11.2022 «Об утверждении тарифных ставок, формул платы за технологическое присоединение к электрическим сетям территориальных сетевых организаций Иркутской области на 2023 год».

** 2. В случае осуществления льготного технологического присоединения расчет стоимости осуществляется в соответствии с Приказом № 79-666-спр от 29.11.2022 «Об установлении льготных ставок за 1 кВ запрашиваемой максимальной мощности в отношении всей совокупности мероприятий по технологическому присоединению к электрическим сетям территориальных сетевых организаций на территории Иркутской области».

Ведущий экономист _____ Казусь Е.Г.

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 телефонной связи			Электронная форма с использованием сети Интернет			Письменная форма с использованием почтовой связи			Прочее		
		2022 год	2023 год	Динамика изменения показателя, %	2022 год	2023 год	Динамика изменения показателя, %	2022 год	2023 год	Динамика изменения показателя, %	2022 год	2023 год	Динамика изменения показателя, %	2022 год	2023 год	Динамика изменения показателя, %
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	оказание услуг по передаче электрической энергии															
1.2	осуществление технологического присоединения	45	14	-68,8	0	0	0	17	36	111,7	9	3	-66,6			
1.3	коммерческий учет электрической энергии															
1.4	качество обслуживания															
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов															
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
2.3	коммерческий учет электрической энергии															
2.4	качество обслуживания															
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства															
2.6	прочее (указать)															
3	Заявка на оказание услуг															
3.1	по технологическому присоединению	45	14	-68,8	0	0	0	17	36	111,7	9	3	-66,6			
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии															
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии															
3.4	прочее (указать)															

Директор по транспорту электроэнергии и технологическому присоединению _____ Ащенков А.Н.

4. Качество обслуживания

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	г. Иркутск, ул. Розы Люксембург, 184	Офисное помещение	г. Иркутск, ул. Розы Люксембург, 184, офисное помещение, кабинет № 203	т. (3952) 444-657 e-mail: tp@radian-holding.ru	Пн-пт 9.00 - 18.00	Технологическое присоединение	14	12	0	-

Директор по транспорту электроэнергии и технологическому присоединению _____ Ащенков А.Н.

4. Качество обслуживания

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

N	Наименование	Единица измерения
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:	8(3952) 444-657
	Номер телефона по вопросам энергоснабжения:	Иркутск: 8(3952) 475-653, 8-902-512-12-79 Ангарск 8(3955) 60-80-18, 8-901-665-47-36
	Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	-
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	89
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	89
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	-
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	1 мин.
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	1 мин.

Директор по транспорту электроэнергии
и технологическому присоединению _____ Ащенков А.Н.

4. Качество обслуживания

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	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	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	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	Вх. № 1	11.01.2023	-			+																			+	+			Направлен ответ заявителю	
2	Вх. № 2	11.01.2023	-			+																			+	+			Направлен ответ заявителю	
3	Вх. № 3	25.01.2023	-			+																+				+			Направлен ответ заявителю	
4	Вх. № 4	02.02.2023	-			+																			+	+			Направлен ответ заявителю	
5	Вх. № 5	08.02.2023	-			+																+				+			Направлен ответ заявителю	
6	Вх. № 6	09.02.2023	-	+																		+				+			Направлен ответ заявителю	
7	Вх. № 7	09.02.2023	-			+																+				+			Направлен ответ заявителю	
8	Вх. № 8	15.02.2023	-	+																		+				+			Направлен ответ заявителю	
9	Вх. № 9	17.02.2023	-	+																					+	+			Направлен ответ заявителю	
10	Вх. № 10	21.02.2023	-			+																+				+			Направлен ответ заявителю	

11	Вх. № 11	22.02.2023	-			+																			+	+			Направлен ответ заявителю	
12	Вх. № 12	02.03.2023	-			+																			+	+			Направлен ответ заявителю	
13	Вх. № 13	03.03.2023	-	+																					+	+			Направлен ответ заявителю	
14	Вх. № 14	10.03.2023	-			+																			+	+			Направлен ответ заявителю	
15	Вх. № 15	13.03.2023	-			+																			+	+			Направлен ответ заявителю	
16	Вх. № 16	14.03.2023	-			+																			+	+			Направлен ответ заявителю	
17	Вх. № 17	20.03.2023	-			+																			+	+			Направлен ответ заявителю	
18	Вх. № 18	21.03.2023	-	+																		+				+			Направлен ответ заявителю	
19	Вх. № 19	22.03.2023	-	+																					+	+			Направлен ответ заявителю	
20	Вх. № 20	23.03.2023	-			+																+				+			Направлен ответ заявителю	
21	Вх. № 21	31.03.2023	-			+																			+	+			Направлен ответ заявителю	
22	Вх. № 22	31.03.2023	-			+																+				+			Направлен ответ заявителю	
23	Вх. № 23	12.04.2023	-			+																+				+			Направлен ответ заявителю	
24	Вх. № 24	13.04.2023	-	+																		+				+			Направлен ответ заявителю	
25	Вх. № 25	13.04.2023	-			+																+				+			Направлен ответ заявителю	
26	Вх. № 26	17.04.2023	-			+																+				+			Направлен ответ заявителю	
27	Вх. № 27	18.04.2023	-			+																+				+			Направлен ответ заявителю	
28	Вх. № 28	20.04.2023	-			+																+				+			Направлен ответ заявителю	
29	Вх. № 29	21.04.2023	-	+																		+				+			Направлен ответ заявителю	

30	Вх. № 30	21.04.2023	-			+																			+	+			Направлен ответ заявителю	
31	Вх. № 31	27.04.2023	-			+																			+	+			Направлен ответ заявителю	
32	Вх. № 32	03.05.2023	-			+																			+	+			Направлен ответ заявителю	
33	Вх. № 33	03.05.2023	-			+																+				+			Направлен ответ заявителю	
34	Вх. № 34	11.05.2023	-	+																					+	+			Направлен ответ заявителю	
35	Вх. № 35	12.05.2023	-			+																+				+			Направлен ответ заявителю	
36	Вх. № 36	12.05.2023	-			+																			+	+			Направлен ответ заявителю	
37	Вх. № 37	15.05.2023	-			+																			+	+			Направлен ответ заявителю	
38	Вх. № 38	17.05.2023	-			+																			+	+			Направлен ответ заявителю	
39	Вх. № 39	18.05.2023	-			+																			+	+			Направлен ответ заявителю	
40	Вх. № 40	18.05.2023	-			+																			+	+			Направлен ответ заявителю	
41	Вх. № 41	21.05.2023	-			+																+				+			Направлен ответ заявителю	
42	Вх. № 42	30.05.2023	-			+																+				+			Направлен ответ заявителю	
43	Вх. № 43	30.05.2023	-			+																+				+			Направлен ответ заявителю	
44	Вх. № 44	30.05.2023	-			+																+				+			Направлен ответ заявителю	
45	Вх. № 45	01.06.2023	-			+																+				+			Направлен ответ заявителю	
46	Вх. № 46	06.06.2023	-			+																			+	+			Направлен ответ заявителю	
47	Вх. № 47	07.06.2023	-			+																+				+			Направлен ответ заявителю	
48	Вх. № 48	20.06.2023	-			+																			+	+			Направлен ответ заявителю	

49	Вх. № 49	10.07.2023	-			+																			+	+			Направлен ответ заявителю	
50	Вх. № 50	20.07.2023	-			+																			+	+			Направлен ответ заявителю	
51	Вх. № 51	27.07.2023	-			+																			+	+			Направлен ответ заявителю	
52	Вх. № 52	10.08.2023	-			+															+					+			Направлен ответ заявителю	
53	Вх. № 53	22.08.2023	-			+															+					+			Направлен ответ заявителю	
54	Вх. № 54	25.08.2023	-			+																			+	+			Направлен ответ заявителю	
55	Вх. № 55	28.08.2023	-			+																			+	+			Направлен ответ заявителю	
56	Вх. № 56	30.08.2023	-			+																			+	+			Направлен ответ заявителю	
57	Вх. № 57	31.08.2023	-			+															+					+			Направлен ответ заявителю	
58	Вх. № 58	02.09.2023	-			+															+					+			Направлен ответ заявителю	
59	Вх. № 59	18.09.2023	-			+															+					+			Направлен ответ заявителю	
60	Вх. № 60	27.09.2023	-			+															+					+			Направлен ответ заявителю	
61	Вх. № 61	27.09.2023	-			+															+					+			Направлен ответ заявителю	
62	Вх. № 62	28.09.2023	-			+															+					+			Направлен ответ заявителю	
63	Вх. № 63	02.10.2023	-			+															+					+			Направлен ответ заявителю	
64	Вх. № 64	05.10.2023	-			+																			+	+			Направлен ответ заявителю	
65	Вх. № 65	11.10.2023	-	+																	+					+			Направлен ответ заявителю	
66	Вх. № 66	11.10.2023	-	+																	+					+			Направлен ответ заявителю	
67	Вх. № 67	12.10.2023	-			+															+					+			Направлен ответ заявителю	

68	Вх. № 68	18.10.2023	-			+																+				+			Направлен ответ заявителю	
69	Вх. № 69	20.10.2023	-			+																			+	+			Направлен ответ заявителю	
70	Вх. № 70	23.10.2023	-			+																			+	+			Направлен ответ заявителю	
71	Вх. № 71	23.10.2023	-			+																			+	+			Направлен ответ заявителю	
72	Вх. № 72	25.10.2023	-	+																		+				+			Направлен ответ заявителю	
73	Вх. № 73	31.10.2023	-				+															+				+			Направлен ответ заявителю	
74	Вх. № 74	07.11.2023	-			+																+				+			Направлен ответ заявителю	
75	Вх. № 75	07.11.2023	-			+																+				+			Направлен ответ заявителю	
76	Вх. № 76	10.11.2023	-				+															+				+			Направлен ответ заявителю	
77	Вх. № 77	14.11.2023	-			+																+				+			Направлен ответ заявителю	
78	Вх. № 78	17.11.2023	-			+																			+	+			Направлен ответ заявителю	
79	Вх. № 79	04.12.2023	-			+																+				+			Направлен ответ заявителю	
80	Вх. № 80	05.12.2023	-				+															+				+			Направлен ответ заявителю	
81	Вх. № 81	06.12.2023	-	+																		+				+			Направлен ответ заявителю	
82	Вх. № 82	06.12.2023	-	+																		+				+			Направлен ответ заявителю	
83	Вх. № 83	08.12.2023	-			+																+				+			Направлен ответ заявителю	
84	Вх. № 84	11.12.2023	-			+																+				+			Направлен ответ заявителю	
85	Вх. № 85	14.12.2023	-			+																+				+			Направлен ответ заявителю	
86	Вх. № 86	19.12.2023	-			+																+				+			Направлен ответ заявителю	

87	Вх. № 87	19.12.2023	-			+															+				+			Направлен ответ заявителю	
88	Вх. № 88	22.12.2023	-			+															+				+			Направлен ответ заявителю	
89	Вх. № 89	25.12.2023	-			+																		+	+			Направлен ответ заявителю	

Директор по транспорту электроэнергии и технологическому присоединению _____ Ащенков А.Н.