

Информация о качестве обслуживания потребителей  
ООО "Крымтрансэнерго" услуг за 2023 год

№№	Показатель	Единица измерения	Значение
1.	Общая информация о сетевой организации		
1.1.	Количество потребителей услуг сетевой организации с разбивкой по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и типу потребителей (физические или юридические лица), а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному:		
1.1.1.	по уровням напряжения:	шт.	1990
	ВН	шт.	0
	СН1	шт.	2
	СН2	шт.	642
	НН	шт.	1346
1.1.2.	по категориям надежности	шт.	1990
	1	шт.	0
	2	шт.	440
	3	шт.	1309
	Смежные сетевые организации и производители электрической энергии	шт.	241
1.1.3.	по типу потребителей	шт.	1990
	физические лица	шт.	624
	юридические лица	шт.	1366
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		
1.2.1.	количество точек поставки всего, в том числе:	шт.	1990
	физические лица	шт.	476
	юридические лица	шт.	1362
	ВРУ, ГРЩ в многоквартирные дома	шт.	148
	бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства	шт.	4
1.2.2.	количество точек поставки, оборудованных приборами учета, в том числе:	шт.	1725
	физические лица	шт.	476
	юридические лица	шт.	1097
	ВРУ, ГРЩ в многоквартирные дома	шт.	148
	бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства	шт.	4
1.2.3.	приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных	шт.	220
1.3.	Информация об объектах электросетевого хозяйства		
1.3.1.	длина ВЛ, в том числе:	км	26,9445
	ВН	км	1,98
	СН1	км	0
	СН2	км	19,509
	НН	км	5,4555
1.3.2.	длина КЛ, в том числе:	км	289,3606
	ВН	км	0
	СН1	км	0
	СН2	км	227,715
	НН	км	61,6456
1.3.3.	количество подстанций, в том числе:	шт.	350
	110 кВ	шт.	1
	35 кВ	шт.	1
	10(6) кВ	шт.	348
1.4.	Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства	%	38

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

№№	Показатель			Динамика изменения показателя, %
		2022	2023	
1.	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_{SAIDI}$ )			
1.1.	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0,0
1.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	0,0
1.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	0,82171	0,792339	-3,6
1.4.	НН (до 1 кВ)			
2.	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_{SAIFI}$ )			
2.1.	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0,0
2.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	0,0
2.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	0,18249	0,188442	3,3
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) ( $\Pi_{SAIDI, план}$ )			
3.1.	ВН (110 кВ и выше)	0,0	0,0	0
3.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	0,0	0,0	0
3.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	2,29602	2,26158	-1,5
3.4.	НН (до 1 кВ)			
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) ( $\Pi_{SAIFI, план}$ )			
4.1.	ВН (110 кВ и выше)	0,0	0,0	0,0
4.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	0,0	0,0	0,0
4.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	0,55592	0,54759	-1,5
4.4.	НН (до 1 кВ)			
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

2.2. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в отчетном периоде - структурные единицы отсутствуют

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

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

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

3.3. Прочая информация

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

№№	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	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	
1	2	4	5	6	8	9	10	12	13	14	16	17	18	20	21	22	23
1	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки	140	98	-30,0	33	64	93,9	15	11	-26,7	5	2	-60,0	0	0	0	175
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	140	91	-35,0	33	62	87,9	15	11	-26,7	5	2	-60,0	0	0	0	166
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	0
3.1	по вине сетевой организации	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
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	5	10	100,0	5	10	100,0	5	10	100,0	7	10	42,9	0	0	0	40
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	140	91	-35,0	33	62	87,9	15	11	-26,7	4	2	-50,0	0	0	0	166
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	19	15	-21,1	8	26	225,0	2	1	-50,0	0	0	0,0	0	0	0	42
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	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
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
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	44	96	118,2	31	101	225,8	62	35	-43,5	0	0	0,0	0	0	0	232



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

№№	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	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %
1	Всего обращений потребителей, в том числе:	193	438	126,9430052	0	0	0	0	17		0	0		0	0	
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0		0	0	0	0	0		0	0		0	0	
1.2	осуществление технологического присоединения	193	175	-9,32642487	0	0	0	0	0		0	0		0	0	
1.3	коммерческий учет электрической энергии	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	
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	0	0		0	0	0	0	0		0	0		0	0	
1.6	прочее (указать)	0	263		0	0	0	0	17		0	0		0	0	
2	Жалобы	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	
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии	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	
2.2	осуществление технологического присоединения	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	
2.4	качество обслуживания	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	
2.6	прочее (указать)	0	0		0	0	0	0	0		0	0		0	0	
3	Заявка на оказание услуг	193	438		0	0	0	0	17		0	0		0	0	
3.1	по технологическому присоединению	193	175		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	
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	0	0		0	0	0	0	0		0	0		0	0	
3.4	прочее (указать)	0	263		0	0	0	0	17		0	0		0	0	

4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей

№№	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	Центральный офис	Офис	г. Симферополь, ул. Жильцовой,8	по вопросам подключения +7(978)989-57-30, info@crtenergy.ru, vv.nuzhnyj@crtenergy.ru	Пн.-Пт. с 8:00 - до 17:00	передача электроэнергии, осуществление технологических присоединений	438	20	0	0

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи

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 - вопросы технологического присоединения

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

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения - отсутствуют

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

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



