

## Информация о качестве обслуживания потребителей услуг ПАО «Сатурн» за 2023 год

### 1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации (далее - потребители) с разбивкой по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и типу потребителей (физические или юридические лица), а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме.

Кол-во потребителей услуг	Уровень напряжения	Категория надежности	2022год	2023год	Динамика изменения, %
<b>Всего:</b>			<b>19</b>	<b>19</b>	<b>0</b>
в т.ч.:					
Юридические лица	СН2	II	1	1	-
		III	7	7	0
	НН	III	7	7	0

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, бесхозные объекты электросетевого хозяйства, приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме.

Кол-во точек поставки оборудованных приборами учета э/э	2022год	2023год	Динамика изменения, %
<b>Всего:</b>	<b>47</b>	<b>47</b>	<b>0</b>
в т.ч.			
Юридические лица	36	36	0

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации: длина воздушных линий (далее - ВЛ) и кабельных линий (далее - КЛ) с разбивкой по уровням напряжения, количество подстанций 110 кВ, 35 кВ, 6(10) кВ в динамике относительно года, предшествующего отчетному, заполняется в произвольной форме.

Наименование объекта	Ед. изм.	2022 год	2023 год	Динамика изменения, %
<b>Длина линий электропередачи</b>	<b>км.</b>	<b>0,001</b>	<b>0,001</b>	<b>0</b>
в т.ч.				
воздушные линии ВН	км. км.	0,01	0,01	0
кабельные линии СН2	км.	18,434	18,434	0
НН	км.	1,890	1,890	-
Количество подстанций	шт.	16	16	
110 кВ	шт.	1	1	0
35 кВ	шт.	-	-	-
6(10) кВ	шт.	15	15	0

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации с разбивкой по уровням напряжения и по типам оборудования, а также динамика по отношению к году,

предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме и выражается в процентах по отношению к нормативному сроку службы объектов.

N	Тип оборудования	Уровень физического износа		
		2022 год	2023 год	Динамика изменения показателя, %
1	2	4	4	5
1	Силовые трансформаторы 25-630 кВА, 10/0,4 кВ	45	48	3
2	Воздушные линии электропередачи напряжением			
2.1	ВН (110 кВ)	53	53	-
3	Кабельные линии напряжением			
3.1	СН2 (10 кВ)	72	75	3
3.2	НН (0,4 кВ)	65	68	3

## 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 (Psaidd)	0	0	0
1.1	ВН (110 кВ и выше)	-		-
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-		-
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	0
1.4	НН (до 1 кВ)	0	0	0
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Psaifi)	0	0	0
2.1	ВН (110 кВ и выше)	-		-
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)			
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	0
2.4	НН (до 1 кВ)	0	0	0
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) (Psaidd, план)	0	0	0
3.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	0

3.4	НН (до 1 кВ)	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) (Psaifi, план)	0	0	0
4.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
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, шт.	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, шт.	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.

N	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, $\Pi_{SAIDI}$				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, $\Pi_{SAIFI}$				Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), $\Pi_{SAIDI, \text{план}}$				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), $\Pi_{SAIFI, \text{план}}$				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	ПАО «Сатурн»	2,33				0,78				0				0				0	п.2.3 в течение 2023 года
	Всего по сетевой организации	2,33				0,78				0				0				0	п.2.3 в течение 2023 года

2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде (заполняется в произвольной форме):

- информирование потребителя об аварийных ситуациях в распределительных сетях ПАО «САТУРН», ремонтных и профилактических работах в средствах СМИ: радио, Интернет, с использованием телефонной связи,
- допуск уполномоченных представителей потребителей э/э в места установки приборов учета по согласованию сторон,
- согласование места установки прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов, их метрологических характеристик, допуск в эксплуатацию приборов учета э/э при их замене, организации узлов учета на вновь присоединяемых энергопринимающих устройствах,
- ежемесячное снятие, прием показаний приборов учета, расчет объемов переданной электрической энергии потребителям,
- контроль показателей качества э/э в точках присоединения энергопринимающих установок потребителей э/э к электрическим сетям ПАО «САТУРН» при технологическом присоединении объектов,
- проведение контрольных, внеочередных и иных замеров нагрузок и уровней напряжения на объектах электросетевого хозяйства и объектах потребителя.

2.4. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся качества оказания услуг по передаче электрической энергии, заполняется в произвольной форме.

- отсутствует

### 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, заполняется в произвольной форме.

	Объем трансформаторной мощности центров питания, МВт	Объем мощности энергопринимающих устройств, непосредственно (или опосредованно) присоединенных к центрам питания, МВт	Объем невостробованной мощности, МВт	Расчетный уровень напряжения
2023 год	50	30	0	СН-2

3.2. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в отчетном периоде (заполняется в произвольной форме):

- прием заявок, оформление и выдача технической документации согласно договоров об осуществлении технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителей,
- выполнение комплекса организационно-технических мероприятий по созданию возможности присоединения объекта к электрическим сетям, в том числе по временному технологическому присоединению,
- согласование проектной документации, предусматривающей технические решения, обеспечивающие выполнение технических условий при обращении потребителя,
- восстановление утраченных документов о технологическом присоединении, переоформление документов о технологическом присоединении в связи со сменой собственника ранее присоединенных энергопринимающих устройств.

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

- отсутствует.



4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	8
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

### 3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации

Мощность энергопринимающих устройств заявителя, кВт			15		150		250	670		
Категория надежности			I - II	III	I - II	III	I - II	I - II		III
Расстояние до границ земельного участка заявителя, м	Необходимость строительства подстанции	Тип линии	0	0	0	0	0	0		0

500 - сельская местность/300 - городская местность	Да	КЛ	0	0	0	0	0	0	0
		ВЛ	0	0	0	0	0	0	0
750	Да	КЛ	0	0	0	0	0	0	0
		ВЛ	0	0	0	0	0	0	0
1000	Да	КЛ	0	0	0	0	0	0	0
		ВЛ	0	0	0	0	0	0	0
1250	Да	КЛ	0	0	0	0	0	0	0
		ВЛ	0	0	0	0	0	0	0

#### 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 т.ч.	0	0	0	0	0		0	0		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	0	0	0	0	0		0	0		0	0		0	0	0
1.3	коммерческий учет электрической	0	0	0	0	0		0	0		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	ПАО «Сатурн»	Пункт обслуживания	г. Омск, пр. К.Маркса, 41	(3812) 31-15-73 saturn@saturn-omsk.ru;	Ежедневно с 8-00 до 17-00, перерыв с 13-00 до 14-00, выходные дни: суббота, воскресенье	Оказание услуг по передаче э/э. Осуществление технологического присоединения. Восстановление ранее выданных документов о тех.присоединении либо выдача новых документов. Установка, замена приборов учета э/э, проверка их работоспособности.	0	0	0	-

#### 4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи

N	Наименование		
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	(3812) 31-15-73 (3812) 31-15-73
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	-
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	-
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	-
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	-

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 отчетном периоде, в соответствии с пунктом 4.1 Информация о качестве обслуживания потребителей услуг:

- заявка на осуществление технологического присоединения.

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

- дополнительные услуги отсутствуют.

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. №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 №1244-1 «О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС»:

- согласно действующего законодательства РФ.

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.

№	Наименования критерия	Средняя оценка
1	Доступность информации о процедуре технологического присоединения	5
2	Качество предоставления информации по Вашим запросам	5
3	Культура общения сотрудников ПАО «САТУРН», с которыми Вам приходилось общаться	5
4	Уровень клиентского сервиса по технологическому присоединению (время ожидания, комфорт пребывания в офисе нашей компании)	5
5	Компетентность специалистов, занимающихся договорной работой в области технологического присоединения	5
6	Удовлетворенность деятельностью компании по процедуре технологического присоединения	5

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

- обеспечение оперативного доступа потребителей к информации об оказываемых услугах и обслуживании сетевой организации на официальном сайте ПАО «САТУРН», информативных стендах,
- обслуживание потребителей посредством личного контакта работника сетевой организации с потребителем, при необходимости с выездом к потребителю,
- предоставление консультаций потребителям по вопросам оказания услуг сетевой организации,
- незамедлительное исполнение мероприятий при поступлении обращений по вопросам несоответствия качества электрической энергии.

4.9. Информация по обращениям потребителей.

N	Идентификационный номер обращения	Дата обращения	Время обращения	Форма обращения					Обращения							Обращения потребителей, содержащие жалобу <2>						Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг			Факт получения потребителем ответа			Мероприятия по результатам обращения <3>				
				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		

\*обращений не поступало