**Раскрытие информации ООО «Промэнергосеть» согласно Приложения №7 к Единым стандартам качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций (Утвержденных приказом Минэнерго № 186 от 15.04.2014).**

**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.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Потребители ООО «Промэнергосеть» в 2015г.** | **Уровнень напряжения** | **Категория надежности потребителя** | **Тип потребителя (физическое или юридическое лицо)** |
| ООО «Строй Рем Сервис» | ВН | II | юридическое лицо |
| ОАО «Оборонэнерго» | ВН | II | юридическое лицо |
| ООО «Вязьма Инвест» | ВН | II | юридическое лицо |
| ООО «Вязьма-Брусит» | ВН | II | юридическое лицо |
| ООО ВНПО «Ресурс» | ВН | I | юридическое лицо |
| ООО «Фабрика «Шарм» | СН-2 | III | юридическое лицо |
| МУП «Жилищник» | СН-2 | III | юридическое лицо |
| Филиал ПАО «МРСК Центра»-«Смоленскэнерго» в г. Ельня | СН-2 | III | юридическое лицо |
| ИП Антонов И.В. | СН-2 | III | юридическое лицо |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Потребители ООО «Промэнергосеть» в 2016г.** | **Уровнень напряжения** | **Категория надежности потребителя** | **Тип потребителя (физическое или юридическое лицо)** |
| ООО «Строй Рем Сервис» | ВН | II | юридическое лицо |
| ОАО «Оборонэнерго» | ВН | II | юридическое лицо |
| ООО «Вязьма Инвест» | ВН | II | юридическое лицо |
| ООО «Вязьма-Брусит» | ВН | II | юридическое лицо |
| ООО ВНПО «Ресурс» | ВН | I | юридическое лицо |
| ООО «Фабрика «Шарм» | СН-2 | III | юридическое лицо |
| МУП «Жилищник» | СН-2 | III | юридическое лицо |
| Филиал ПАО «МРСК Центра»-«Смоленскэнерго» в г. Ельня | СН-2 | III | юридическое лицо |
| ИП Антонов И.В. | СН-2 | III | юридическое лицо |
| Ерохин А.А. | НН | III | физическое лицо |

**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.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Точки поставки за 2015 г.** | **Наличие прибора учета** | **Возможность дистанционного сбора данных** | **Место установки прибора учета** | **Тип потребителя (физическое или юридическое лицо)** |
| ООО «Строй Рем Сервис» | + | + | ЗРУ-10 кВ ПС Графит | юридическое лицо |
| ООО «Строй Рем Сервис» | + | + | ЗРУ-10 кВ ПС Графит | юридическое лицо |
| ОАО «Оборонэнерго» | + | - | РУ-0,4 кВ ТП-8 | юридическое лицо |
| ОАО «Оборонэнерго» | + | - | РУ-0,4 кВ ТП-8 | юридическое лицо |
| ООО «Вязьма Инвест» | + | + | ЗРУ-10 кВ ПС Графит | юридическое лицо |
| ООО «Вязьма Инвест» | + | + | ЗРУ-10 кВ ПС Графит | юридическое лицо |
| ООО «Вязьма-Брусит» | + | + | ЗРУ-10 кВ ПС Графит | юридическое лицо |
| ООО «Вязьма-Брусит» | + | + | ЗРУ-10 кВ ПС Графит | юридическое лицо |
| ООО ВНПО «Ресурс» | + | + | ЗРУ-10 кВ ПС Графит | юридическое лицо |
| ООО ВНПО «Ресурс» | + | + | ЗРУ-10 кВ ПС Графит | юридическое лицо |
| ООО ВНПО «Ресурс» | + | + | ЗРУ-10 кВ ПС Графит | юридическое лицо |
| ООО ВНПО «Ресурс» | + | + | ЗРУ-10 кВ ПС Графит | юридическое лицо |
| ООО «Фабрика «Шарм» | + | - | РУ-0,4 кВ ЗТП-420П | юридическое лицо |
| МУП «Жилищник» | + | - | РУ-0,4 кВ ЗТП-420П | юридическое лицо |
| МУП «Жилищник» | + | - | РУ-0,4 кВ ЗТП-420П | юридическое лицо |
| Филиал ПАО «МРСК Центра»-«Смоленскэнерго» в г. Ельня | + | - | ВРУ-0,4 кВ | юридическое лицо |
| Филиал ПАО «МРСК Центра»-«Смоленскэнерго» в г. Ельня | + | - | ВРУ-0,4 кВ | юридическое лицо |
| Филиал ПАО «МРСК Центра»-«Смоленскэнерго» в г. Ельня | + | - | ВРУ-0,4 кВ | юридическое лицо |
| Филиал ПАО «МРСК Центра»-«Смоленскэнерго» в г. Ельня | + | - | ВРУ-0,4 кВ | юридическое лицо |
| ИП Антонов И.В. | + | + | ВРУ-0,4 кВ ТП-54 | юридическое лицо |
| ИП Антонов И.В. | + | + | ВРУ-0,4 кВ ТП-660 | юридическое лицо |
| ИП Антонов И.В. | + | + | ВРУ-0,4 кВ ТП-743 | юридическое лицо |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Точки поставки за 2016 г.** | **Наличие прибора учета** | **Возможность дистанционного сбора данных** | **Место установки прибора учета** | **Тип потребителя (физическое или юридическое лицо)** |
| ООО «Строй Рем Сервис» | + | + | ЗРУ-10 кВ ПС Графит | юридическое лицо |
| ООО «Строй Рем Сервис» | + | + | ЗРУ-10 кВ ПС Графит | юридическое лицо |
| ОАО «Оборонэнерго» | + | - | РУ-0,4 кВ ТП-8 | юридическое лицо |
| ОАО «Оборонэнерго» | + | - | РУ-0,4 кВ ТП-8 | юридическое лицо |
| ООО «Вязьма Инвест» | + | + | ЗРУ-10 кВ ПС Графит | юридическое лицо |
| ООО «Вязьма Инвест» | + | + | ЗРУ-10 кВ ПС Графит | юридическое лицо |
| ООО «Вязьма-Брусит» | + | + | ЗРУ-10 кВ ПС Графит | юридическое лицо |
| ООО «Вязьма-Брусит» | + | + | ЗРУ-10 кВ ПС Графит | юридическое лицо |
| ООО ВНПО «Ресурс» | + | + | ЗРУ-10 кВ ПС Графит | юридическое лицо |
| ООО ВНПО «Ресурс» | + | + | ЗРУ-10 кВ ПС Графит | юридическое лицо |
| ООО ВНПО «Ресурс» | + | + | ЗРУ-10 кВ ПС Графит | юридическое лицо |
| ООО ВНПО «Ресурс» | + | + | ЗРУ-10 кВ ПС Графит | юридическое лицо |
| ООО «Фабрика «Шарм» | + | - | РУ-0,4 кВ ЗТП-420П | юридическое лицо |
| МУП «Жилищник» | + | - | РУ-0,4 кВ ЗТП-420П | юридическое лицо |
| МУП «Жилищник» | + | - | РУ-0,4 кВ ЗТП-420П | юридическое лицо |
| Филиал ПАО «МРСК Центра»-«Смоленскэнерго» в г. Ельня | + | - | ВРУ-0,4 кВ | юридическое лицо |
| Филиал ПАО «МРСК Центра»-«Смоленскэнерго» в г. Ельня | + | - | ВРУ-0,4 кВ | юридическое лицо |
| Филиал ПАО «МРСК Центра»-«Смоленскэнерго» в г. Ельня | + | - | ВРУ-0,4 кВ | юридическое лицо |
| Филиал ПАО «МРСК Центра»-«Смоленскэнерго» в г. Ельня | + | - | ВРУ-0,4 кВ | юридическое лицо |
| ИП Антонов И.В. | + | + | ВРУ-0,4 кВ ТП-54 | юридическое лицо |
| ИП Антонов И.В. | + | + | ВРУ-0,4 кВ ТП-660 | юридическое лицо |
| ИП Антонов И.В. | + | + | ВРУ-0,4 кВ ТП-743 | юридическое лицо |
| Ерохин А.А. | + | - | ВРУ-0,4 кВ | физическое лицо |

**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 ТП/ПС/КТП, КЛ, ВЛ в 2015 г.** | **Уровень напряжения** | **Длина КЛ, ВЛ (км)** |
| ГПП "Графит" | 110 кВ |  |
| ТП-054 | 10 кВ |  |
| ТП-660 | 10 кВ |  |
| ТП-743 | 10 кВ |  |
| ЗТП-420П | 10 кВ |  |
| ВЛ-10 кВ | 10 кВ | 0,28 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование ТП/ПС/КТП, КЛ, ВЛ в 2016 г.** | **Уровень напряжения** | **Длина КЛ, ВЛ (км)** |
| ГПП "Графит" | 110 кВ |  |
| ТП-054 | 10 кВ |  |
| ТП-660 | 10 кВ |  |
| ТП-743 | 10 кВ |  |
| ЗТП-420П | 10 кВ |  |
| ВЛ-10 кВ | 10 кВ | 0,28 |
| КЛ-0,4 кВ | 0,4 кВ | 0,019 |

**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.**

**Уровень физического износа, %**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование** | **2015 год** | **2016 год** |
| Трансформаторное оборудование | **63,2** | **63,8** |
| Коммутационные аппараты | **53,8** | **54,5** |
| **Общий износ по оборудованию** | **58,5** | **59,15** |
| ВЛ 0,4-20 кВ | **23,5** | **24** |
| КЛ 0,4-20 кВ | **-** | **15** |
| **Общий износ по линиям** | **23,5** | **19,5** |

**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.**

Прекращений в передаче электрической энергии в 2015, 2016 годах по объектам электросетевого хозяйства ООО «Промэнергосеть» не было.

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

Прекращений в передаче электрической энергии в 2015, 2016 годах по объектам электросетевого хозяйства ООО «Промэнергосеть» не было.

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

В 2016 г. было произведено техническое освидетельствование оборудования ПС 110/10 кВ Графит, также осуществлена модернизация релейной защиты ПС 110/10 кВ Графит.

**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.**

**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 с разбивкой по структурным единицам сетевой организации и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы такой организации, заполняется в произвольной форме.**

Свободная мощность трансформаторов напряжением 35 кВ и выше, для возможного технологического присоединения потребителей к электрическим сетям ООО «Промэнергосеть» по центрам питания:

ГПП 110/10 кВ «Графит», г. Вязьма, ул. 2-я Бозня - свободная мощность 60 МВА.

Свободная мощность трансформаторов напряжением ниже 35 кВ для возможного технологического присоединения потребителей к электрическим сетям ООО «Промэнергосеть» по центрам питания:

ЗТП 10/0,4 кВ 420 П, г. Ельня - свободная мощность 120 кВА.

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

В соответствии с перечнем мероприятий ООО «Промэнергосеть» в области технологического присоединения, направленных на повышение доступности энергетической инфраструктуры в 2016 – 2017 гг. основными направлениями работы являются:

1. Перевод в электронный вид всех документов, выдаваемых в процессе технологического присоединения.

2. Создание возможности получения Клиентом двух договоров (технологического присоединения и энергоснабжения), подписанных электронной подписью в Личном кабинете ООО «Промэнергосеть».

В целях устранения проблем и улучшения позиции в рейтинге Всемирного банка Ведение бизнеса по показателю «Подключения к электросетям» подготовлен План мероприятий на 2017 год по достижению контрольных показателей дорожной карты «Повышение доступности энергетической инфраструктуры», необходимых для вхождения Российской Федерации к 2018 году в топ-20 рейтинга «Ведение бизнеса», подготавливаемого Всемирным банком на ежегодной основе, по индикатору «Подключение к системе электроснабжения» и направлен для вынесения на Совет директоров. Правительством Российской Федерации был разработан и утвержден распоряжением от 30.06.2012 № 1144-р план мероприятий («дорожная карта») «Повышение доступности энергетической инфраструктуры». Дорожная карта была призвана облегчить условия подключения пользователей к энергетической инфраструктуре в России, сделать процедуру подключения к энергосети более простой, быстрой, прозрачной и менее затратной. В качестве контрольных показателей успешной реализации «дорожной карты» выбран рейтинг Doing Business, подготавливаемый Всемирным банком на ежегодной основе. Рейтинг оценивает 189 стран по 10 индикаторам регулирования предпринимательской деятельности. Чем выше позиция страны в рейтинге, тем благоприятнее среда для открытия и функционирования предприятий малого и среднего бизнеса. Целевым ориентиром реализации «дорожной карты» избрано вхождение Российской Федерации в топ-20 к 2018 году этого рейтинга (по комплексу из 10 показателей).

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

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

Заявок на технологическое присоединение к электрическим сетям ООО «Промэнергосеть» не поступало.

**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).**

### На официальном сайте ООО «Промэнергосеть» в сети Интернет есть калькулятор стоимости технологического присоединения.

**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.**

В 2015, 2016 годах в ООО «Промэнергосеть» обращений не поступало.

**4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Офис обслуживания потребителя | Тип офиса | Адрес местонахождения офиса | Номер телефона, адрес электронной почты | Режим работы | Предоставляемые услуги | Количество потребителей, обратившихся в отчетном периоде | Среднее время на обслуживания потребителя, мин | Среднее время ожидания потребителя в очереди, мин | Количество сторонних организаций на территории офиса обслуживания |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| 1 | ООО «Промэнергосеть» | Центр обслуживания потребителей | г. Смоленск, ул. Тенишевой, д. 22, офис 27. | Телефон горячей линии потребителей 8(800) 234-40-18. Звонок бесплатный, круглолсуточно.  E-mail:  [promenergoset@ mail.ru](mailto:promenergoset@mail.ru) | Пн-пт  С 9:00 до 18:00 | Согласно Приложению N 3  к Единым стандартам качества  обслуживания сетевыми организациями  потребителей услуг сетевых организаций | 0 | - | - | - |

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N | Наименование | Единица измерения |  |
| 1 | Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:  Номер телефона по вопросам энергоснабжения:  Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов: | номер телефона | Телефон горячей линии потребителей 8(800) 234-40-18. Звонок бесплатный. |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | единицы | 0 |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | единицы | 0 |
| 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. | 0 |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | 0 |

**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.**

В 2015, 2016 годах в ООО «Промэнергосеть» обращений не поступало.

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

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

При реконструкции офисов компании производится установка пандусов, кнопок вызова, планировка офисов составляется, исходя из необходимости обслуживания клиентов с ограниченными возможностями.

**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.**

В 2015, 2016 годах в ООО «Промэнергосеть» обращений не поступало. Соответственно опросы не проводились. На сайте ООО «Промэнергосеть», а также в офисе есть анкета опроса потребителей о качестве обслуживания.

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

На 2017 год запланирована реализация программы по внедрению целевой модели по направлению «Технологическое присоединение к электрическим сетям», при которой у заявителей появится возможность осуществлять процесс ТП, не посещая офисы компании. В этом случае для клиентов ООО «Промэнергосеть» будет доступно подписание договоров ТП посредством электронной подписи, а так же оплаты услуг Общества с помощью банковских карт. Сейчас, для удобства наших клиентов, одной из наших задач стоит перевод всех заявок в электронный вид. Мы понимаем, что количество заявок на технологическое присоединение, поданных через интернет в ближайшее время будет расти и готовы к этому. Мы стараемся сделать обслуживание доступным и оперативным. В качестве основных форм обслуживания потребителей можно выделить очное обслуживание, заочное обслуживания посредством телефонной связи и интерактивное обслуживание через сеть «Интернет». Основой мероприятий, реализуемых Обществом для улучшения системы обслуживания потребителей, являются следующие принципы работы с потребителями: 1. Обеспечение качества и доступности услуг в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. 2. Достаточная информированность потребителей о компании и услугах. Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с сетевой организацией носит публичный характер, предоставляется в доступной форме для потребителя услуг. Данный принцип предупреждает необходимость обращения потребителя в компанию для получения справочной информации и консультаций, и как следствие, снижение транзакционных затрат компании. 3. Доступность и оперативность заочного и электронного (интерактивного) обслуживания. 4. Квалифицированное обслуживание. Организация всех форм сервиса обеспечивает высокий уровень квалификации и компетенции обслуживающего персонала организации. 6. Объективность рассмотрения жалоб потребителей.

**4.9. Информация по обращениям потребителей.**

В 2015, 2016 годах в ООО «Промэнергосеть» обращений потребителей не поступало.