

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*

Тип потребителей	Дифференциация по уровню напряжений											
	ВН (110 кВ и выше)			СН1 (35 - 60 кВ)			СН2 (1 - 20 кВ)			НН (до 1 кВ)		
	2019г	2020г	динамика	2019г	2020г	динамика	2019г	2020г	динамика	2019г	2020г	динамика
Юридические лица	206	206	0%	18	18	0%	6	6	0%	0	0	0%
Физические лица	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%

Тип потребителей	Дифференциация по категории надежности											
	Особая категория надежности			I категория надежности			II категория надежности			III категория надежности		
	2019г	2020г	динамика	2019г	2020г	динамика	2019г	2020г	динамика	2019г	2020г	динамика
Юридические лица	0	0	0%	104	104	0%	78	78	0%	48	48	0%
Физические лица	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%

* Информация в разделе 1.1 подготовлена в соответствии с методическими указаниями по расчету уровня надежности и качества поставляемых товаров и услуг оказываемых для организации по управлению ЕНЭС и территориальных сетевых организаций, утвержденных Приказом МинЭнерго России от 29.11.2016г. №1256.

1.2 Количество точек поставки всего и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии, с разбивкой: физические лица, юридические лица, приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному

Тип потребителей	Дифференциация по точкам поставки, всего, шт			Дифференциация по точкам поставки оборудованными ПУ эл.энергии:								
				Оборудованных ПУ эл.энергии всего, шт			ПУ эл.энергии с возможностью дистанционного сбора данных (в том числе), шт					
	2019г	2020г	динамика	2019г	2020г	динамика	2019г	2020г	динамика	2019г	2020г	динамика
Юридические лица	805	805	0%	805	805	0%	805	805	0%			
Физические лица	0	0	0%	0	0	0%	0	0	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.

Объект электросетевого хозяйства	Дифференциация по протяженности ВЛ и КЛ, км											
	ВН (110 кВ и выше)			СН1 (35 - 60 кВ)			СН2 (1 - 20 кВ)			НН (до 1 кВ)		
	2019г	2020г	динамика	2019г	2020г	динамика	2019г	2020г	динамика	2019г	2020г	динамика
ВЛ, км	30,878	30,878	0%	0	0	0%	17,3	10,7	-38%	0	0	0%
КЛ, км	0	0	0%	2,476	2,476	0%	0	0	0%	0	0	0%
Подстанции, шт	12	12	0%	4	4	0%	4	4	0%	0	0	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.*

Тип (марка) оборудования	2019г	2020г**	Динамика
Силовые трансформаторы 110кВ и выше	-	-	0,0%
Воздушные линии электропередачи 110кВ	-	-	0,0%

*Уровень физического износа оборудования определен в соответствии с методикой оценки технического состояния основного технологического оборудования и линии электропередачи электрических станций и электрических сетей, утвержденной Приказом Минэнерго №676 от 26.07.2017г.

** - с учетом изменений и дополнений внесенных в редакции в Приказа Минэнерго России от 17.03.2020 N 192

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		
		2019	2020	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (P _{saidi}), ч	0,0000	0,0000	0%
1,1	ВН (110 кВ и выше)			
1,2	СН1 (35 - 60 кВ)			
1,3	СН2 (1 - 20 кВ)			
1,4	НН (до 1 кВ)			
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (P _{saifi})	0,0000	0,0000	0%
2,1	ВН (110 кВ и выше)			
2,2	СН1 (35 - 60 кВ)			
2,3	СН2 (1 - 20 кВ)			
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)	0	0	0%
3,1	ВН (110 кВ и выше)			
3,2	СН1 (35 - 60 кВ)			
3,3	СН2 (1 - 20 кВ)			
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)	0	0	0%
4,1	ВН (110 кВ и выше)			
4,2	СН1 (35 - 60 кВ)			
4,3	СН2 (1 - 20 кВ)			
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

N	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии,	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии,	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),	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),	Показатель качества оказания услуг по передаче электрической энергии (отношение общего числа зарегистрированных случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации к	Планируемые мероприятия, направленные на повышение качества оказания услуг по передаче электроэнергии, с указанием сроков
1	2	3	4	5	6	6	7
1	ООО "ЕвразЭнергоТранс" Свердловская обл.	0,0000	0,0000	0	0	0	Согласно утвержденной инвестиционной программы ООО "ЕвразЭнергоТранс" на 2020-2024г.г.

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

1. Выполнение капитальных ремонтов
2. Выполнение мероприятий по инвестиционной программе
3. Выполнение технического обслуживания электросетевого комплекса и планово-предупредительных ремонтов
4. Выполнение мероприятий направленных на надёжную работу оборудования в период прохождения осенне-зимнего максимума нагрузок и в период весеннего паводка

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

Неостребованная мощность, МВт							
ВН (110 кВ и выше)		СН1 (35 - 60 кВ)		СН2 (1 - 20 кВ)		НН (до 1 кВ)	
2019г	2020г	2019г	2020г	2019г	2020г	2019г	2020г
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0

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

предоставление услуг по принципу «одного окна», наличие личного кабинета на сайте ТСО.

3.3 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			
		2019г	2020г	Динамика изменения показателя, %	2019г	2020г	Динамика изменения показателя, %	2019г	2020г	Динамика изменения показателя, %	2019г	2020г	Динамика изменения показателя, %	2019г	2020г	Динамика изменения показателя, %	
1	2	4	4	5	7	7	8	10	10	11	13	13	14	16	16	17	18
1	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителям и штучки	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	2	2	0%	0	0	0%	2
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штучки	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	2	2	0%	0	0	0%	2
3	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирующей организации и (или) решениями суда, штучки, в том числе:	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
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%	15	15	0%	15	15	0%	0	0	0%	60
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штучки	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	2	2	0%	0	0	0%	2
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штучки	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, подтвержденные актами контролирующей организации 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

3.4 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		
Расстояние до границ земельного участка заявителя, м	Необходимость строительства подстанции	Тип линии								
			500 - сельская местность/300 - городская местность	Да	КЛ	391 258,59	550,00	905 616,45	604 968,07	2 316 445,05
	Да	ВЛ	372 870,68	550,00	700 598,41	472 045,44	1 497 841,76	1 037 891,60	2 256 325,76	2 366 566,42
	Нет	КЛ	295 540,89	550,00	738 444,02	425 935,37	1 636 131,40	785 431,05	1 970 705,21	970 898,61
		ВЛ	277 152,99	550,00	426 681,55	223 910,34	782 781,45	377 239,02	985 903,73	450 204,77
750	Да	КЛ	1 433 408,02	804 511,41	1 947 765,89	1 178 354,56	4 780 228,15	2 599 069,50	6 129 754,43	4 276 177,54
		ВЛ	947 376,43	513 920,00	1 275 104,16	742 394,37	2 646 853,25	1 578 589,45	3 667 750,71	2 974 442,94
	Нет	КЛ	732 300,56	450 012,27	1 780 593,45	999 321,85	4 065 167,83	1 938 416,93	4 859 332,40	2 359 815,90
		ВЛ	686 330,80	481 127,62	1 001 187,30	494 259,26	1 931 792,93	917 936,87	2 397 328,68	1 058 081,30
1000	Да	КЛ	2 012 379,92	1 123 059,46	2 526 737,80	1 496 902,59	6 129 692,83	3 239 617,23	7 734 547,31	5 047 798,25
		ВЛ	1 266 546,28	664 113,85	1 594 274,02	892 588,21	3 285 192,97	1 878 977,15	4 451 875,70	3 312 152,12
	Нет	КЛ	974 944,81	598 560,43	2 359 565,35	1 317 869,90	5 414 632,51	2 578 964,65	6 464 125,29	3 131 436,61
		ВЛ	913 651,80	640 047,57	1 320 357,16	644 453,11	2 570 132,66	1 218 324,57	3 181 453,66	1 395 790,48
1250	Да	КЛ	2 591 351,83	1 441 607,49	3 105 709,71	1 815 450,64	7 479 157,51	3 880 164,94	9 339 340,21	5 665 094,82
		ВЛ	1 585 716,14	814 307,69	1 913 443,88	1 042 782,06	3 923 532,68	2 179 364,83	5 236 000,67	3 649 861,31
	Нет	КЛ	1 217 589,07	747 108,59	2 938 537,26	1 636 417,94	6 764 097,20	3 219 512,36	8 068 918,17	3 903 057,32
		ВЛ	1 130 822,82	798 967,52	1 639 527,01	794 646,96	3 208 472,37	1 518 712,26	3 965 578,63	1 733 499,65

ПРИМЕЧАНИЕ: Расчет стоимости услуг выполнен методом сравнения аналогичных видов работ на территории Свердловской области, и не могут быть использованы в качестве оферты, при заключении договора на осуществление технологического присоединения к электрическим сетям.

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.

№ 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			Итого		
		2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	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:	101	118	17%	245	268	9%	0	0	0%	52	63	21%	398	449	13%
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	17	20	18%	42	46	9%	0	0	0%	9	11	21%	68	76	13%
1.2	осуществление технологического присоединения	2	2	0%	1	1	9%	0	0	0%	0	0	21%	3	4	5%
1.3	коммерческий учет электрической энергии	26	30	15%	72	79	9%	0	0	0%	15	19	21%	114	128	12%
1.4	качество обслуживания	4	4	0%	1	1	9%	0	0	0%	0	0	21%	6	6	3%
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	1	1	0%	2	3	9%	0	0	0%	1	1	21%	4	4	9%
1.6	прочее	51	61	20%	126	138	9%	0	0	0%	27	32	21%	204	231	13%
2	Жалобы	0	0	0%	0	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	0%	0	0	0%
2.2	качество услуг по передаче электрической энергии	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.3	качество электрической энергии	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.4	осуществление технологического присоединения	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.5	коммерческий учет электрической энергии	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.6	качество обслуживания	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.7	техническое обслуживание объектов электросетевого	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.8	прочее (указать)	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
3	Заявка на оказание услуг	2	2	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	2	2	0%
3.1	по технологическому присоединению	2	2	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	2	2	0%
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	2	2	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	2	2	0%
3.3	коммерческого учета электрической энергии	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
3.4	прочее (указать)	0	0	0%	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 обслуживания потребителя, мин.	Среднее время ожидания потребителя в	Количество сторонних организаций на территории офиса обслуживания (при наличии указать названия организаций)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Филиал	Центр обслуживания потребителей	г. Нижний Тагил, ул. Металлургов, 1	(3435) 49-72-32, 49-04-70	Пн-Пт с 08.00-17.00 обед с 12.00-12.45	Тех.присоединение к электрическим сетям	118	6,5	0,1	ООО "Металлэнергофинанс"

4.3 Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

N	Наименование	Единица измерения	Средний балл
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:	номер телефона	(3843) 49-82-37, 49-04-70
	Номер телефона по запросам энергоснабжения:		(3843) 49-82-37, 49-04-70
	Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:		(3843) 49-82-37, 49-04-70
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	268
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	268
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.	1

4.4 Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений

Коммерческий учет электроэнергии, его организация, приемка, ввод в эксплуатацию

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 (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")

Обслуживание без очереди, выезд сотрудника на дом (по согласованию).

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.

№	Критерий оценки	Средний балл
1	Уровень доброжелательности сотрудников	4,95
2	Качество предоставленных консультаций	4,97
3	Качество и полнота ответов на обращения	4,99
4	Компетентность сотрудников	4,99

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

Соблюдение сроков выполнения мероприятий по заявкам и обращениям потребителей, оперативная работа с потребителями

4.9 Информация по обращениям потребителей

N	Идентификационный номер обращения	Дата обращения	Время обращения	Форма 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	Итого	Оказание услуг по передаче электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Итого	Качество услуг по передаче электрической энергии	Качество электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Итого	По технологическому присоединению	Заключен договор на оказание услуг по передаче электроэнергии	Организация коммерческого учета электроэнергии	Итого	Заявителем был получен исчерпывающий ответ в установленные сроки	Заявителем был получен исчерпывающий ответ с нарушением сроков	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	-	в период 2020г	в период 2020г	118	268	0	63	449	76	4	128	6	4	218	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	4	449	0	0	-	-