**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг**

**АО «Янтарьэнерго» за 2019 год**

[1. Общая информация о сетевой организации 2](#_Toc35329763)

[1.1. Количество потребителей услуг АО «Янтарьэнерго»: 2](#_Toc35329764)

[1.2. Количество точек поставки, оборудованных приборами учета: 2](#_Toc35329765)

[1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства: 2](#_Toc35329766)

[1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства: 3](#_Toc35329767)

[2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии 4](#_Toc35329768)

[2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии: 4](#_Toc35329769)

[2.2. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в отчетном периоде. 5](#_Toc35329770)

[2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в 2019 году. 8](#_Toc35329771)

[2.4. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся качества оказания услуг по передаче электрической энергии. 9](#_Toc35329772)

[3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению 10](#_Toc35329773)

[3.1. Информация о наличии объема свободной для технологического присоединения потребителей трансформаторной мощности с указанием текущего объема свободной мощности по центрам питания напряжением 35 кВ и выше 10](#_Toc35329774)

[3.2. Мероприятия, выполненные АО «Янтарьэнерго» в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению: 14](#_Toc35329775)

[3.3. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся предоставления услуг по технологическому присоединению. 14](#_Toc35329776)

[3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям АО «Янтарьэнерго» 2019 год. 15](#_Toc35329777)

[3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям АО «Янтарьэнерго». 16](#_Toc35329778)

[4. Качество обслуживания 17](#_Toc35329779)

[4.1. Количество обращений, поступивших в АО «Янтарьэнерго» 17](#_Toc35329780)

[4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей 19](#_Toc35329781)

[4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи 21](#_Toc35329782)

[4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число, 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. 21](#_Toc35329783)

[4.5. Описание дополнительных услуг, оказываемых потребителю, помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организации. 21](#_Toc35329784)

[4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действия на территориях других государств, матери одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан). 22](#_Toc35329785)

[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. 22](#_Toc35329786)

[4.8. Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей. 22](#_Toc35329787)

1. **Общая информация о сетевой организации**
	1. Количество потребителей услуг АО «Янтарьэнерго»:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Тип потребителя** | **Уровень напряжения** | **2018** | **2019** | **Категория надежности**  | **2018** | **2019** |
| Физические лица | ВН | 0 | 0 | 1 кат | 0 | 0 |
| СН2 | 0 | 0 | 2 кат. | 0 | 0 |
| НН | 56636 | 66577 | 3 кат. | 56636 | 66577 |
| Юридические лица | ВН | 60 | 98 | 1 кат | 108 | 110 |
| СН2 | 4979 | 5660 | 2 кат. | 1314 | 1219 |
| НН | 48674 | 45882 | 3 кат. | 52291 | 50311 |
| ИТОГО |   | 110349 | 118217 |   | 110349 | 118217 |

* 1. Количество точек поставки, оборудованных приборами учета:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Точки поставки** | **2018** | **2019** | **Динамика** |
| - физическим лицам | 56636 | 66577 | 17,55% |
| - юридическим лицам | 33828 | 31044 | -8,23% |
| - ВРУ МКД | 19885 | 15074 | -24,19% |
| - Технический учет | 5840 | 4300 | -26,37% |
| Итого точек поставки: | 116189 | 116995 | 0,69% |
| Из них оборудованы приборами с дистанционным сбором показаний | 108702 | 108906 | 0,19% |

В том числе, выявлено 757 бесхозяйных объектов электросетевого хозяйства.

* 1. Информация об объектах электросетевого хозяйства:
1. Воздушные электросети

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Электросети по напряжению** | **Состоит на конец отчетного года по цепям, км** | **Динамика** |
| **2018 год** | **2019 год** | **%** |
| 1. От 10 кВ и выше:1150 кВ |  |  |  |
| 330 кВ | 299 | 299 | 0 |
| 110 кВ | 1 696 | 1 756 | 4 |
| 60 кВ | 85 | 25 | -71 |
| 15 кВ | 5 573 | 5 647 | 1 |
| 10 кВ | 56 | 55 | -2 |
| **Итого** | **7 709** | **7 782** | **1** |
| 2. Ниже 10 кВ:6 кВ | 35 | 36 | 1 |
| 500 вольт и ниже | 4 778 | 5 001 | 5 |
| **Итого**  | **4 813** | **5 036** | **5** |
| **Всего**  | **12 522** | **12 819** | **2** |

1. Кабельные электросети

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Электросети по напряжению** | **Состоит на конец отчетного года по цепям, км** | **Динамика** |
| **2018 год** | **2019 год** | **%** |
| 110 кВ | 3 | 3 | 0 |
| 20 кВ | 424 | 479 | 13 |
| 10 кВ | 780 | 796 | 2 |
| 6 кВ | 358 | 351 | -2 |
| 500 вольт и ниже | 951 | 1018 | 7 |
| **Итого**  | **2516** | **2647** | **5** |

1. Подстанции

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Подстанции по напряжению** | **Состоит на конец отчетного года** | **Динамика** |
| **2018 год** | **2019 год** | **%** |
| 330 кВ | 2 | 2 | 0 |
| 60-110 кВ | 51 | 51 | 0 |
| 1-20 кВ | 4393 | 4632 | 5 |
| **Всего**  | **4446** | **4685** | **5** |

* 1. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства:

Общий износ по ПС 2018 год – 62,18; 2019 год – 63,93.

Общий износ по линиям 2018 год – 57,34; 2019 год – 49,27.

1. **Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии**
	1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии:

| № | **Показатель** | **Значение показателя, годы** |
| --- | --- | --- |
| **2018** | **2019** | **Динамика****изменения****показателя** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии **(ПSAIDI)** | 1,2645 | 0,67261 | - 46,8 % |
| 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 **(ПSAIFI)** | 0,9819 | 0,74757 | - 23,9 % |
| 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) **(ПSAIDI план)** | - | - | - |
| 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) **(ПSAIFI план)** | - | - | - |
| 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 суда3, шт. | 2 | 1 | -50% |
| 5.1 | В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, шт3. | 1 | 1 | 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, base_1_181974_32772** | **Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, base_1_181974_32773** | **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),****base_1_181974_32774** | **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),****base_1_181974_32775** | **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 | Янтарьэнерго | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0,000008(1/118217) | 1) Строительство ТП 15/0,4 кВ, ЛЭП 15 кВ от ВЛ 15-224, ЛЭП 0,4 кВ в п. Пруды Правдинского района. Ориентировочный срок выполнения – I квартал 2020 года.2) Строительство ТП 15/0,4 кВ, ЛЭП 15 кВ от ВЛ 15-22, ЛЭП 0,4 кВ, реконструкция ВЛ 0,4 кВ от ТП 22-26 в п. Луговое Гурьевский ГО. Ориентировочный срок исполнения – конец 2020 года.3) Строительство ТП-новая 15/0,4 кВ, ЛЭП 15 кВ от ВЛ 15-51, ВЛИ 0,4 кВ в п. Егорьевское Гурьевского района. Ориентировочный срок исполнения – конец 2021 года.4) Реконструкция ВЛ 0,4 кВ от ТП 83-13 (инв. № 5114647) с заменой провода протяженностью 1666 м, демонтаж провода ВЛ 0,4 кВ протяженностью 94 м с разукрупнением сетей и строительством дополнительной СТП 15/0,4кВ с трансформатором мощностью 40 кВА, ВЛ 15кВ от ВЛ 15-83 (инв. № 5114525) протяженностью 900 м, ВЛИ 0,4кВ протяженностью 20 м, в п. Новая Деревня Полесского района. Ориентировочный срок исполнения – конец 2021 года.5) Реконструкция ВЛ 0,4 кВ Л-3 от ТП 83-13 (инв. № 5114647) с заменой провода протяженностью около 1375 м, демонтаж провода ВЛ 0,4кВ протяженностью 212 м, с разукрупнением сетей и строительством дополнительной СТП 15/0,4кВ с трансформатором мощностью 63 кВА, ВЛ 15кВ от ВЛ 15-83 (инв. № 5114525) протяженностью 700 м, ВЛИ 0,4кВ протяженностью 20 м в п. Новая Деревня Полесского района. Ориентировочный срок исполнения – конец 2021 года.6) Реконструкция ВЛ 0,4 кВ от ТП 49-07 с заменой провода ВЛ 0,4 кВ протяженностью около 90 м, демонтаж провода ВЛ 0,4 кВ протяженностью около 30 м с разукрупнением сетей и строительством дополнительной МТП 15/0,4 кВ с трансформатором мощностью 100 кВА, ВЛ 15 кВ от ВЛ 15-49 (инв. № 5113980) протяженностью около 850 м, ВЛ 0,4 кВ от ТП –новая протяженностью около 30 м в п. Сиренево Зеленоградского района. Ориентировочный срок исполнения – конец 2021 года.7) Реконструкция ВЛ 0,4 кВ Л-1 от ТП 310-09 (инв. № 5113868) с заменой провода протяженностью около 600 м с разукрупнением сетей и строительством дополнительной ТП 15/0,4 кВ с трансформатором мощностью 100 кВА, ЛЭП 15 кВ от ВЛ 15-310 (инв. № 5115765) протяженностью 220 м, ЛЭП 0,4 кВ протяженностью 60 м в п. Яблоневка Гвардейского района. Ориентировочный срок исполнения – конец 2021 года.8) Реконструкция ВЛ 0,4 кВ от ТП 30-2 протяженностью 1,9 км, демонтаж провода ВЛ 0,4 кВ от ТП 30-2 протяженностью 0,1 км с разукрупнением сетей и строительством дополнительной ТП 15/0,4 кВ мощностью 63 кВА, ЛЭП 15 кВ от ВЛ 15-030 протяженностью 0,08 км, ВЛИ 0,4 кВ протяженностью 0,02 км от ТП-новой в п. Заречье Гвардейского района. Ориентировочный срок исполнения – конец 2021 года.9) Реконструкция ВЛ 0,4 кВ от ТП 16-12 Л-1 (инв. № 5116115) с заменой провода ВЛ 0,4 кВ протяженностью около 1 км в п. Истровка Гвардейского района.Ориентировочный срок исполнения – конец 2021 года.10) Реконструкция ВЛ 0,4 кВ от ТП 46-20 протяженностью 1780 м, демонтаж ВЛ 0,4 кВ от 46-20 протяженностью 1570 м в п. Разино Гурьевского района. Ориентировочный срок исполнения – конец 2021 года.11) Реконструкция ВЛ 0,4 кВ от ТП 123-4 (инв. № 5113887) с заменой провода протяженностью около 1380 м в п. Пригородное Гвардейского района. Ориентировочный срок исполнения – конец 2021 года. |

2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в 2019 году.

Повышение качества и надежности электрических сетей АО «Янтарьэнерго» в 2019 году основывалось на проведении плановых регламентных работ (техническое обслуживание, ремонты), замены и реконструкции оборудования и участков сети исходя из анализа технологических нарушений, технического состояния оборудования, срока службы и т.д.

Согласно программе приведения просек ВЛ 15-330 кВ АО «Янтарьэнерго» в соответствие с нормативными требованиями и проведенными лесопатологическими обследованиями в 2019 году выполнено расширение просек ВЛ 15 кВ в количестве 106,9 га.

В рамках Программы по реконструкции и развитию электрических сетейАО «Янтарьэнерго» по переводу потребителей с напряжения 0,23 кВ
на 0,4 кВ в городе Калининграде в 2019 году выполнена реконструкция сети класса напряжения 0,23 кВ с изолированной нейтралью протяжённость 12,2 км. В 2019 году в рамках обеспечения максимальной надежности работы схем выдачи мощности Приморской ТЭС была проведена реконструкция трёх ВЛ 110 кВ.

Завершены работы по титулу «Общесистемные мероприятия по обеспечению устойчивой работы энергосистемы Калининградской области при вводе новых объектов электрогенерации с учетом возможности изолированной работы от ЕЭС», по переводу сетей 60 кВ на класс напряжения 110 кВ в Западном энергорайоне Калининградской области.

Реализован проект по созданию распределенной автоматизации сетей 15 кВ Правдинского, Черняховского, Гурьевского, Озерского, Краснознаменского, Славского, Неманского, Нестеровского, Гвардейского, Гусевского, Полесского, Зеленоградского, Большаковского, Светловского, Светлогорского, Советского РЭС АО «Янтарьэнерго» (Smart Grid). В рамках реализации данного проекта была выполнена установка
246 интеллектуальных коммутационных аппаратов (реклоузер) в распределительных сетях 6-15 кВ АО «Янтарьэнерго».

Проведена полная или частичная реконструкция следующих подстанций 110 кВ:ПС 110 кВ Янтарное, ПС 110 кВ Романово, ПС 110 кВ Светлый.

В 2019 году реализовано 4 мероприятия, направленных на повышение качества поставляемой потребителям электрической энергии:

1) Строительство ТП 15/0,4 кВ, ЛЭП 15 кВ от ВЛ 15-060 (инв. №5113987), ЛЭП 0,4 кВ, реконструкция ВЛ 0,4 кВ от ТП 060-03 (инв. №5114103)
в п. Клюквенное Зеленоградского района,

2) Строительство ТП 15/0,4 кВ, ВЛЗ 15 кВ от ВЛ 15-342 до ТПн, ВЛИ 0,4 кВ в пос. Залесье Полесского района,

3) Строительство ТП 15/0,4 кВ, ЛЭП 15 кВ от ВЛ 15-128 (инв.5115996), ЛЭП 0,4 кВ, реконструкция ВЛ 0,4 кВ Л-1 от ТП 128-34 (инв.5116350)
в п. Кузнецкое Зеленоградского района,

4) Строительство ТП 15/0,4 кВ, ЛЭП 15 кВ о ВЛ 15-211, ВЛИ 0,4 кВ, реконструкция ВЛ 0,4 кВ от ТП 211-23 в п. Темкино Правдинского района.

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

В целях подтверждения соответствия электрической энергии, поставляемой потребителям, требованиям ГОСТ 32144-2013 «Электрическая энергия. Совместимость технических средств электромагнитная. Нормы качества электрической энергии в системах электроснабжения общего назначения» в 2019 году АО «Янтарьэнерго» получен новый Сертификат соответствия № РОСС RU C-RU.AA55.B.00020/19 со сроком действия
с 02.12.2019 по 01.12.2022. В вышеуказанный сертификат включены центры питания в количестве 142 шт., и распределительные сети 6-15/0,4 кВ,
от которых осуществляется электроснабжение потребителей.

В рамках внутреннего контроля соответствия показателей качества поставляемой электрической энергии обязательным требованиям
в распределительных сетях АО «Янтарьэнерго» в соответствии с ГОСТ 33073-2014 «Электрическая энергия. Совместимость технических средств электромагнитная. Контроль и мониторинг качества электрической энергии в системах общего назначения», проведены работы по периодическому контролю параметров качества электроэнергии в 102 центрах питания.

1. **Информация о качестве услуг по технологическому присоединению**

3.1. Информация о наличии объема свободной для технологического присоединения потребителей трансформаторной мощности с указанием текущего объема свободной мощности по центрам питания напряжением 35 кВ и выше

| **№ п/п** | **Наименование центра питания** | **Балансовая принадлежность** | **Месторасположение** | **Технические характеристики** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Регион** | **Муниципальное образование** | **Классы напряжения, кВ** | **Установленная мощность, МВА** | **Текущий резерв/ дефицит мощности, МВт** | **Текущий резерв/дефицит мощности для технологического присоединения3, МВт** |
| А | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 1 | ПС 330 кВ О-1 Центральная | Западные электрические сети | Калининградская область | Гурьевский городской округ | 110/15 | 2х16 | 2,55 | -10,13 |
| 2 | ПС 110 кВ О-2 Янтарь | Западные электрические сети | Калининградская область | Город Калининград | 110/6 | 2х25 | 5,87 | 4,74 |
| 3 | ПС 110 кВ О-3 Знаменск | Западные электрические сети | Калининградская область | Гвардейский городской округ | 110/15 | 2х10 | 4,42 | 3,80 |
| 4 | ПС 110 кВ Черняховск | Восточные электрические сети | Калининградская область | Черняховский муниципальный район | 110/15/6 | 2х25 | 5,65 | 2,83 |
| 5 | ПС 110 кВ О-5 Советск | Восточные электрические сети | Калининградская область | Советский городской округ | 110/15/6 | 2х25 | -3,15 | -4,60 |
| 6 | ПС 110 кВ О-5 Неман | Восточные электрические сети | Калининградская область | Неманский муниципальный район | 110/15/6 | 1х25 и 1х16 | 9,39 | 7,73 |
| 7 | ПС 60 кВ О-7 Приморск | Западные электрические сети | Калининградская область | Балтийский муниципальный район | 60/15 | 2х10 | 6,65 | 3,68 |
| 8 | ПС 110 кВ О-8 Янтарное | Западные электрические сети | Калининградская область | Янтарный городской округ | 110/60/15/6 | 2х10 | 2,21 | -0,02 |
| 9 | ПС 110 кВ О-9 Светлогорск | Западные электрические сети | Калининградская область | Светлогорский район | 110/15/10 | 2х25 | 6,33 | -5,85 |
| 10 | ПС 110 кВ О-10 Зеленоградск | Западные электрические сети | Калининградская область | Зеленоградский район | 110/15 | 2х25 | 13,62 | 1,25 |
| 11 | ПС 110 кВ О-11 Ленинградская | Западные электрические сети | Калининградская область | Город Калининград | 110/10 | 2х25 и 1х40 | 13,10 | 0,63 |
| 12 | ПС 110 кВ О-12 Южная | Западные электрические сети | Калининградская область | Город Калининград | 110/10 | 2х40 | 9,81 | 2,18 |
| 13 | ПС 110 кВ О-13 Енино | Западные электрические сети | Калининградская область | Багратионовский муниципальный район | 110/15 | 2х10 | 4,93 | -0,69 |
| 14 | ПС 110 кВ О-14 Мамоново | Западные электрические сети | Калининградская область | Мамоновский городской округ | 110/15 | 2х10 | 5,17 | 3,92 |
| 15 | ПС 110 кВ О-15 Нестеров | Восточные электрические сети | Калининградская область | Нестеровский район | 110/15 | 1х10 и 1х16 | -0,98 | -2,83 |
| 16 | ПС 110 кВ О-16 Лужки | Восточные электрические сети | Калининградская область | Озерский городкой округ | 110/15 | 2х6,3 | 3,78 | 3,33 |
| 17 | ПС 110 кВ О-17 Рыбный порт | Западные электрические сети | Калининградская область | Город Калининград | 110/10 | 2х16 | 6,63 | 4,59 |
| 18 | ПС 110 кВ О-18 Озерки | Западные электрические сети | Калининградская область | Гвардейский городской округ | 110/15 | 2х6,3 | 0,29 | -1,27 |
| 19 | ПС 110 кВ О-19 Полесск | Западные электрические сети | Калининградская область | Полесский муниципальный район | 110/15 | 2х10 | -1,62 | -3,81 |
| 20 | ПС 110 кВ О-20 Озёрск | Восточные электрические сети | Калининградская область | Озерский городской округ | 110/15 | 2х10 | 4,61 | 3,53 |
| 21 | ПС 110 кВ О-22 Краснознаменск | Восточные электрические сети | Калининградская область | Краснознаменский муниципальный район | 110/15 | 2х6,3 | 2,53 | 2,17 |
| 22 | ПС 110 кВ О23 Охотное | Восточные электрические сети | Калининградская область | Славский муниципальный район | 110/15 | 1х6,3 | 1,07 | 0,39 |
| 23 | ПС 110 кВ О-24 Гурьевск | Западные электрические сети | Калининградская область | Гурьевский городской округ | 110/15 | 2х25 | 0,96 | -17,69 |
| 24 | ПС 110 кВ О-25 Вишневка | Восточные электрические сети | Калининградская область | Славский муниципальный район | 110/15 | 2х6,3 | 3,33 | 3,00 |
| 25 | ПС 110 кВ О-26 Лесная | Восточные электрические сети | Калининградская область | Славский муниципальный район | 110/10 | 2х25 | 25,72 | 23,92 |
| 26 | ПС 110 кВ О-27 Муромская | Западные электрические сети | Калининградская область | Зеленоградский район | 110/15/10 | 2х10 | -1,25 | -7,66 |
| 27 | ПС 110 кВ О-30 Московская | Западные электрические сети | Калининградская область | Город Калининград | 110/10 | 2х63 | 18,52 | 6,43 |
| 28 | ПС 110 кВ О-31 Багратионовск | Западные электрические сети | Калининградская область | Багратионовский муниципальный район | 110/15 | 2х10 | -1,71 | -4,31 |
| 29 | ПС 110 кВ О-32 Черняховск-2 | Восточные электрические сети | Калининградская область | Черняховский муниципальный район | 110/6 | 2х16 | 3,10 | 1,97 |
| 30 | ПС 110 кВ О-34 Правдинск | Западные электрические сети | Калининградская область | Правдинский район | 110/15/6 | 2х10 | 2,21 | -0,41 |
| 31 | ПС 110 кВ О-35 Космодемьянская | Западные электрические сети | Калининградская область | Город Калининград | 110/15/10 | 1х16 и 1х25 | -0,20 | -7,63 |
| 32 | ПС 110 кВ О-37 Лунино | Восточные электрические сети | Калининградская область | Неманский муниципальный район | 110/15 | 1х10 и 1х6,3 | 1,93 | 1,51 |
| 33 | ПС 110 кВ О-38 Добровольск | Восточные электрические сети | Калининградская область | Краснознаменский муниципальный район | 110/15 | 2х10 | 7,66 | 6,37 |
| 34 | ПС 110 кВ О-39 Ладушкин | Западные электрические сети | Калининградская область | Ладушкинский городской округ | 110/15 | 2х10 | 2,32 | 0,22 |
| 35 | ПС 110 кВ О-40 Чистые пруды | Восточные электрические сети | Калининградская область | Нестеровский район | 110/15 | 2х6,3 | 2,67 | 2,15 |
| 36 | ПС 110 кВ О-41 Железнодорожная | Западные электрические сети | Калининградская область | Правдинский район | 110/15 | 2х6,3 | 2,60 | 2,26 |
| 37 | ПС 110 кВ О-42 Северная 110 кВ | Западные электрические сети | Калининградская область | Город Калининград | 110/10 | 2х40  | 24,91 | -0,58 |
| 38 | ПС 110 кВ О-46 Славск | Восточные электрические сети | Калининградская область | Славский муниципальный район | 110/15 | 2х6,3 | 0,37 | -0,52 |
| 39 | ПС 110 кВ О-47 Борисово | Западные электрические сети | Калининградская область | Гурьевский городской округ | 110/15 | 2х25 | 12,73 | 6,92 |
| 40 | ПС 110 кВ О-48 Молокозаводская | Западные электрические сети | Калининградская область | Город Калининград | 110/10 | 2х16 | 0,46 | -4,20 |
| 41 | ПС 110 кВ О-49 Люблино | Западные электрические сети | Калининградская область | Светловский городской округ | 110/15/10 | 2х10 | 2,84 | 0,40 |
| 42 | ПС 110 кВ О-50 Междуречье | Восточные электрические сети | Калининградская область | Черняховский муниципальный район | 110/15 | 2х6,3 | 1,20 | 0,79 |
| 43 | ПС 110 кВ О-51 Гвардейская | Западные электрические сети | Калининградская область | Гвардейский городской округ | 110/15 | 2х16 | 3,94 | 1,93 |
| 44 | ПС 110 кВ О-52 Светлый | Западные электрические сети | Калининградская область | Светловский городской округ | 110/15/6 | 2х25 | 9,71 | 6,25 |
| 45 | ПС 110 кВ О-53 Правобережная | Западные электрические сети | Калининградская область | Город Калининград | 110/10/6 | 2х63  | 20,75 | 13,54 |
| 46 | ПС 110 кВ Гусев | Восточные электрические сети | Калининградская область | Гусевский район | 110/15/6 | 2х25 | 5,62 | 0,12 |
| 47 | ПС 110 кВ Береговая | Западные электрические сети | Калининградская область | Город Калининград | 110/10 | 2х25 | 26,25 | 11,29 |
| 48 | ПС 110 кВ Романово | Западные электрические сети | Калининградская область | Зеленоградский район | 110/10 | 2х10 | 10,47 | 5,58 |
| 49 | ПС 110 кВ Храброво | Западные электрические сети | Калининградская область | Зеленоградский район | 110/15 | 2х10 | 9,97 | 9,97 |
| 50 | ПС 110 кВ Нивенская | Западные электрические сети | Калининградская область | Багратионовский муниципальный район | 110/15 | 2х16 | 16,80 | 15,62 |
| 51 | ПС 110 кВ Флотская | Западные электрические сети | Калининградская область | Балтийский муниципальный район | 110/15 | 2х16 | 16,80 | 4,28 |

3.2. Мероприятия, выполненные АО «Янтарьэнерго» в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению:

* ревизия ранее выданных технических условий в части исключения обязательств по реконструкции существующих сетей;
* оптимизация ранее выданных технических условий в части пересмотра точки присоединения и возможности присоединения потребителей к существующим сетям;
* пересмотр ранее подготовленных технических заданий в части исключения обязательств по реконструкции существующих сетей
и оптимизации технических решений по присоединению потребителей;
* заключение договоров без обязательств со стороны сетевой организации, при наличии технической возможности;
* уведомление заявителей о выполнении обязательств со стороны сетевой организации;
* установление тарифных ставок оплаты договоров технологического присоединения в целях сокращения подготовки оферты договоров ТП;
* выполнение мероприятий на стороне сетевой организации хозяйственным способом.
* внедрение автоматизированной системы управления технологическим присоединением на базе программного обеспечения на платформе 1С в 2015 году и доработка ее в течение 2019 года в части оптимизации и автоматизации бизнес процессов, участвующих в технологическом присоединении.
* реализация программы реконструкции и развития электрических сетей Калининградской области до 2020 года (льготного ТП).
* на постоянной основе выполняется мониторинг спроса на ТП по заключенным договорам технологического присоединения, в случае неактуальности ТП договоры направляются на расторжение.

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

По результатам Национального рейтинга состояния инвестиционного климата в субъектах Российской Федерации, проведенного Агентством стратегических инициатив, показатель «Эффективность подключениям к электросетям» в 2019 году улучшен в сравнении с 2018 годом по всем показателям: среднее время подключения улучшено на 20 %, среднее количество процедур на 27 %, улучшение оценки эффективности подключения к электросети составило 10 %.

В целях реализации целевой модели «Технологического присоединения к электрическим сетям», утвержденной Постановлением Правительства РФ № 147-рот 31.01.2017 реализуется Дорожная карта, утвержденная 21 февраля 2017 года губернатором Калининградской области А.А. Алихановым.

В 2019 году доля заявок на ТП, поданных через «Личный кабинет» на сайте сетевой организации составила 17 %, средний срок осуществления ТП -117 дней, средний срок подачи напряжения 15 дней. (Границы мониторинга – г. Калининград; Заявители – юр. Лица и ИП от 0 до 150 кВт
по 2 и 3 категории, без учета расстояния).

## 3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям АО «Янтарьэнерго» 2019 год.

| **№** | **Показатель** | **Категория присоединения 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 включительно** | **не менее 670 кВт** | **объекты по производству электрической энергии** |
| **2018**  | **2019**  | **%** | **2018**  | **2019**  | **%** | **2018**  | **2019**  | **%** | **2018**  | **2019**  | **%** | **2018**  | **2019**  | **%** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| 1 | Количество поданных заявок на ТП, шт | 5 936 | 5 085 | -14% | 545 | 646 | 19% | 93 | 136 | 46% | 50 | 52 | 4% | 1 | 0 | 100% | 5 919 |
| 2 | Количество поданных заявок на ТП, по которым направлен проект договора об осуществлении ТП к электрическим сетям, шт | 5 599 | 4 826 | -14% | 454 | 509 | 12% | 86 | 114 | 33% | 30 | 37 | 23% | 1 | 0 | 100% | 5 486 |
| 3 | Количество поданных заявок на ТП, по которым направлен проект договора об осуществлении ТП к электрическим сетям, с нарушение сроков, подтвержденным актами контролирующих организаций и решениями суда шт, в том числе | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 |
| 3.1 | по вине АО "Янтарьэнерго" | 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 ТП к электрическим сетям, дней | 8 | 6 | -25% | 23 | 22 | -4% | 32 | 19 | -41% | 92 | 22 | -76% | 188 | 0 | -100% | 8 |
| 5 | Количество заключенных договоров об осуществлении тп к электрическим сетям, шт | 4 812 | 4 299 | -11% | 386 | 454 | 18% | 34 | 43 | 26% | 11 | 13 | 18% | 1 | 0 | -100% | 4 809 |
| 6 | Количество исполненных договоров об осуществлении тп к электрическим сетям, шт | 6 093 | 5 302 | -13% | 320 | 349 | 9% | 57 | 56 | -2% | 15 | 11 | -27% | 2 | 0 | -100% | 5 718 |
| 7 | Количество исполненных договоров об осуществлении тп к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующих организации (или) решениями,шт | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 |
| 7.1 | по вине АО "Янтарьэнерго" | 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 ТП электрическим сетям, дней | 481 | 485 | 1% | 211 | 253 | 20% | 626 | 746 | 19% | 876 | 919 | 5% | 494 | 0 | -100% | 474 |

* 1. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям АО «Янтарьэнерго».

Интерактивный калькулятор стоимости присоединения на официальном сайте АО «Янтарьэнерго» в сети Интернет <http://www.yantarenergo.ru/potrebitelyam/uslugi/tekhnologicheskoe-prisoedinenie/> позволяет автоматически рассчитывать стоимость технологического присоединения при вводе параметров.

1. **Качество обслуживания**
	1. Количество обращений, поступивших в АО «Янтарьэнерго»

| **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** |
|   |   | 2018 | 2019 | % | 2018 | 2019 | % | 2018 | 2019 | % | 2018 | 2019 | % | 2018 | 2019 | % |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |
| 1 | Всего обращений потребителей в ДЗО, в том числе: | 66869 | 63272 | 94,62% | 56929 | 74066 | 130,10% | 1811 | 2554 | 141,03% | 41252 | 30133 | 73,05% | 0 | 0 | - |
| 1.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии | 72 | 24 | 33,33% | 1228 | 1256 | 102,28% | 281 | 122 | 43,42% | 181 | 254 | 140,33% | 0 | 0 | - |
| 1.2 | осуществление технологического присоединения | 60499 | 57487 | 95,02% | 5798 | 6342 | 109,38% | 939 | 1589 | 169,22% | 1433 | 927 | 64,69% | 0 | 0 | - |
| 1.3 | коммерческий учет электрической энергии | 234 | 11 | 4,70% | 398 | 400 | 100,50% | 154 | 109 | 70,78% | 7127 | 6509 | 91,33% | 0 | 0 | - |
| 1.4 | качество обслуживания | 34 | 36 | 105,88% | 3 | 4 | 133,33% | 21 | 18 | 85,71% | 29 | 25 | 86,21% | 0 | 0 | - |
| 1.5 | техническое обслуживание электросетевых объектов | 1 | 19 | 1900,00% | 16 | 113 | 706,25% | 71 | 116 | 163,38% | 724 | 361 | 49,86% | 0 | 0 | - |
| 1.6 | отключение электрической энергии | 0 | 6 | - | 41569 | 41193 | 99,10% | 75 | 42 | 56,00% | 23405 | 17932 | 76,62% | 0 | 0 | - |
| 1.7 | дополнительные услуги | 232 | 383 | 165,09% | 212 | 90 | 42,45% | 6 | 9 | 150,00% | 1185 | 443 | 37,38% | 0 | 0 | - |
| 1.8 | контактная информация | 0 | 0 | - | 256 | 4557 | 1780,08% | 0 | 0 | - | 17 | 66 | 388,24% | 0 | 0 | - |
| 1.9 | прочее (указать) | 5797 | 5306 | 91,53% | 7449 | 20111 | 269,98% | 264 | 549 | 207,95% | 7151 | 3616 | 50,57% | 0 | 0 | - |
| 2 | Жалобы | 740 | 492 | 66,49% | 58 | 68 | 117,24% | 573 | 595 | 103,84% | 919 | 1035 | 112,62% | 0 | 0 | - |
| 2.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе: | 9 | 20 | 222,22% | 13 | 8 | 61,54% | 73 | 65 | 89,04% | 209 | 189 | 90,43% | 0 | 0 | - |
| 2.1.1. | качество услуг по передаче электрической энергии | 1 | 0 | 0,00% | 5 | 5 | 100,00% | 27 | 45 | 166,67% | 69 | 30 | 43,48% | 0 | 0 | - |
| 2.1.2. | качество электрической энергии | 8 | 20 | 250,00% | 8 | 3 | 37,50% | 46 | 20 | 43,48% | 140 | 159 | 113,57% | 0 | 0 | - |
| 2.2 | осуществление технологического присоединения | 721 | 446 | 61,86% | 3 | 9 | 300,00% | 344 | 302 | 87,79% | 407 | 537 | 131,94% | 0 | 0 | - |
| 2.3 | коммерческий учет электрической энергии | 0 | 3 | - | 0 | 0 | - | 20 | 27 | 135,00% | 75 | 55 | 73,33% | 0 | 0 | - |
| 2.4 | качество обслуживания | 8 | 8 | 100,00% | 1 | 1 | 100,00% | 18 | 11 | 61,11% | 28 | 10 | 35,71% | 0 | 0 | - |
| 2.5 | техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства | 0 | 8 | - | 0 | 6 | - | 24 | 89 | 370,83% | 109 | 151 | 138,53% | 0 | 0 | - |
| 2.6 | отключение электрической энергии | 0 | 4 | - | 40 | 44 | 110,00% | 47 | 38 | 80,85% | 35 | 36 | 102,86% | 0 | 0 | - |
| 2.7 | дополнительные услуги | 0 | 1 | - | 0 | 0 | - | 4 | 2 | 50,00% | 13 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | - |
| 2.8 | контактная информация | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 |   | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 2.9 | прочее (указать) | 2 | 2 | 100,00% | 1 | 0 | 0,00% | 43 | 61 | 141,86% | 43 | 57 | 132,56% | 0 | 0 | - |
| 3 | Заявка на оказание услуг | 10827 | 10198 | 94,19% | 5036 | 3037 | 60,31% | 397 | 1065 | 268,26% | 29687 | 19813 | 66,74% | 0 | 0 | - |
| 3.1 | по технологическому присоединению | 6751 | 5075 | 75,17% | 0 | 0 | - | 397 | 1047 | 263,73% | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 3.2 | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 30 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | - |
| 3.3 | организация коммерческого учета электрической энергии | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 18 | - | 4609 | 5218 | 113,21% | 0 | 0 | - |
| 3.4 | техническое обслуживание электросетевых объектов | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 8 | - | 0 | 0 | - |
| 3.5 | по техническому обслуживанию и ремонту сетей потребителей | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 704 | 14 | 1,99% | 0 | 0 | - |
| 3.6 | по переустройству электросетевых объектов  | 82 | 83 | 101,22% | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 3.7 | по предоставлению технических ресурсов | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 3.8 | по испытанию и диагностике | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 724 | 69 | 9,53% | 0 | 0 | - |
| 3.9 | по выполнению работ, относящихся к компетенции клиента при осуществлении технологического присоединения | 62 | 38 | 61,29% | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 3.10. | Допуск сторонних бригад | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 91 | 19 | 20,88% | 0 | 0 | - |
| 3.11. | на восстановление ранее выданных ТУ | 109 | 217 | 199,08% | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 3.12. |  на переоформление мощности | 2361 | 3408 | 144,35% | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 |   |
| 3.13. | на продление ту для тп | 184 | 99 | 53,80% | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 3.14. | на дубликат договора ТП | 78 | 54 | 69,23% | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 3.15. | внесение изменений в ТУ и договор ТП | 1200 | 1005 | 83,75% | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 3.16. | Ограничения режима потребления | 0 | 0 | - | 5036 | 3037 | 60,31% | 0 | 0 | - | 23339 | 14086 | 60,35% | 0 | 0 | - |
| 3.17. | заявление на перераспределение мощности | 0 | 3 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |   | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 3.18 | автоуслуги | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 15 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | - |
| 3.19 | Предоставление в аренду объектов ДЗО для заявителя  | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 57 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | - |
| 3.20 | Изменение топологии сетей (снятие ограничения по землепользованию) в интересах заявителя | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 118 | 399 | 338,14% | 0 | 0 | - |
| 3.21 | Согласование проекта | 0 | 216 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |

* 1. 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 обслуживания потребителя, мин. | Среднее время ожидания потребителя в очереди, мин. | Количество сторонних организаций на территории обслуживания (при наличии указать названия организаций) |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| 1 | Центр обслуживания клиентов | ЦОП | г. Калининград, ул. Театральная, 34 | 8-800-775-57-48, complaint@yantarenergo.ru | пн. - пят. 09.00-18.00, суб. 09.00-15.00  | услуги «Янтарьэнерго» | 48 568 | 0:04:45 | 00:05:37 | - |
| 3 | Центр обслуживания клиентов | ЦОП | Калининградская область, г. Черняховск, 2-ой Дачный переулок 20 | 8-800-775-57-48, complaint@yantarenergo.ru | пн.-пт. 8.00 -17.00  | услуги «Янтарьэнерго» и «Янтарьэнергосбыт» | 30 292 | 00:10:17 | 0:15:40 | АО "Янтарьэнергосбыт" |
| 4 | Центр обслуживания клиентов | ЦОП | Калининградская область, г. Гурьевск, ул. Советская, 1 | 8-800-775-57-48, complaint@yantarenergo.ru | пн. - пят. 09.00-18.00, суб. 09.00-15.00  | услуги «Янтарьэнерго» и «Янтарьэнергосбыт» | 29 198 | 00:15:05 | 00:23:12 | АО "Янтарьэнергосбыт" |
| 5 | Центр обслуживания клиентов | ЦОП | Калининградская область, г. Советск, ул. 9 Января, 15 | 8-800-775-57-48, complaint@yantarenergo.ru | пн.-пт. 9.00 -18.00  | услуги «Янтарьэнерго» и «Янтарьэнергосбыт» | 6 730 | 00:10:22 | 00:43:21 | АО "Янтарьэнергосбыт" |
| 6 | Пункт по работе с потребителями | ППП | Калининградская область, г. Зеленоградск, Курортный проспект, 15 | 8-800-775-57-48, complaint@yantarenergo.ru | пн.-пт. 9.00 -18.00 | услуги «Янтарьэнерго» | 552 | - | - | МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг |
| 7 | Пункт по работе с потребителями | ППП | г. Калининград, ул. Уральская, 18 | 8-800-775-57-48, complaint@yantarenergo.ru | пн.-пт. 9.00 -18.00 | Прием и выдача документов по технологическому присоединяю (Юр.лиц и ИП от 15 до 150 кВт) | 0 | - | - | МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг |
|  | Пункт по работе с потребителями | ППП | г. Калининград, ул. Челнокова, д. 11 | 8-800-775-57-48, complaint@yantarenergo.ru | пн.-пт. 9.00 -18.00 | Прием и выдача документов по технологическому присоединяю (Юр.лиц и ИП от 15 до 150 кВт) | 0 | - | - | МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг |
|  | Пункт по работе с потребителями | ППП | г. Калининград, ул. Инженерная, д. 3 | 8-800-775-57-48, complaint@yantarenergo.ru | пн.-пт. 9.00 -18.00 | Прием и выдача документов по технологическому присоединяю (Юр.лиц и ИП от 15 до 150 кВт) | 0 | - | - | МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг |
|  | Пункт по работе с потребителями | ППП | г. Калининград, Московский проспект, д. 24 | 8-800-775-57-48, complaint@yantarenergo.ru | пн.-пт. 9.00 -18.00 | Прием и выдача документов по технологическому присоединяю (Юр.лиц и ИП от 15 до 150 кВт) | 0 | - | - | МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг |
|  | Пункт по работе с потребителями | ППП | г. Калининград, ул. Клиническая, д. 83а | 8-800-775-57-48, complaint@yantarenergo.ru | пн.-пт. 9.00 -18.00 | Прием и выдача документов по технологическому присоединяю (Юр.лиц и ИП от 15 до 150 кВт) | 0 | - | - | МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг |

* 1. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** |  | **Наименование** |  |  |
| 1 |  | Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номер телефонов центров обработки телефонных вызовов: | номер телефона | 8-800-775-57-48 |
| 2 |  | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | единицы | 74 066 |
| 2.1 |  | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор организации | единицы | 74 066 |
| 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 номера телефонов за текущий период | мин | 1 мин 26 сек |

* 1. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число, 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 2019 году в АО «Янтарьэнерго» наибольшее число обращений зарегистрировано в категории «Сообщение информации», количество которых составило 56 673 шт. Обращений, содержащих жалобу, поступило 2190 шт., что составляет 1,28 % от общего количества обращений. Обращений, содержащих заявку на оказание услуг зарегистрировано 34 113 шт.

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

 Организация деятельности по оказанию дополнительных услуг осуществляется посредством работы филиалов Общества, в том числе через Центры обслуживания потребителей.

 Общее количество заявок на дополнительные услуги, в том числе на безвозмездной основе, в 2019 году составило 23 259 шт., что - на 33,38 % меньше предыдущего периода, в абсолютных показателях – на 11 656 заявки. Основное количество заявок пришлось на ограничение режима потребления – 4 332 заявки. На втором месте находятся услуги по техническому и ремонтно-эксплуатационному обслуживанию потребителей - 1 683 заявки.

* 1. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действия на территориях других государств, матери одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан).

 В 2019 году данные мероприятия АО «Янтарьэнерго» не проводились.

* 1. 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.

Отчет о проведении опроса потребителей услуг по изучению степени удовлетворенности качеством предоставляемых услуг

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ДЗО/филиал ДЗО** | **Метод[1]** | **Объект исследования** | **Период проведения** | **Количество респондентов** | **Цель исследования** |
| А | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| АО "Янтарьэнерго" | Письменный опрос | Потребитель | 01.11.2019-30.11.2019 | 170 | изучение степени удовлетворенности качеством предоставляемых услугАО "Янтарьэнерго" |
| Интервью по телефону | 01.11.2019-30.11.2019 | 13 |

По результатам анкетирования установлено, что наиболее удобный способ взаимодействия потребителей услуг с АО «Янтарьэнерго» является личное обращение в Центр обслуживания потребителей - 56 %, на втором месте взаимодействие посредством телефонной связи (Контакт-центр) – 25,6 %, интерактивное взаимодействие (Интернет) предпочитают 14,1 % опрошенных, предпочтение почтовой связи отдано наименьшее количество голосов – 4 %.

Основным вопросом, по которому потребители обращаются в АО «Янтарьэнерго является технологическое присоединение к электрическим сетям – 77,4 %. В целом удовлетворенность потребителей услуг в решении вопроса, составила 92,9 %, не удовлетворены решением вопроса остались
7,1 % опрошенных. Особо высокие степени оценки были получены в части обслуживания потребителей услуг, степень удовлетворенности которого составила 94,5 %.

Одной из приоритетных задач для субъектов Российской Федерации является упрощение процедур технологического присоединения для бизнеса и как следствие повышение инвестиционной привлекательности региона.

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

В 2019 году офисы обслуживания потребителей приняли 66 345 обращения потребителей, при этом среднее время обслуживания и ожидания потребителя в очереди составляет десять минут при допустимых тридцати.

Проконсультировано 5 755 заявителей, из них в окно по сложным вопросам ТП принято 1 046 заявителя.

За 2019 год принято и рассмотрено 124 заявления о записи на прием.

В целях повышения уровня компетенции, профессиональной осведомленности при консультировании заявителей, а также адаптации сотрудников дирекции взаимодействия с клиентами под изменяющиеся бизнес-процессы и нормативно-правовые акты, в том числе, в области технологического присоединения с сотрудниками ЦОК ежеквартально проводятся обучающие совещания (Распоряжение АО «Янтарьэнерго»
от 05.04.2019 № 298).

С целью популяризации сервиса «Личный кабинет» Портала-тп.рф ПАО «Россети», а также увеличения количества заявок на технологическое присоединение, полученных с использованием данного сервиса и достижения целевого показателя не менее 70 % в 2019 реализованы следующие мероприятия:

* сотрудники центров обслуживания потребителей АО «Янтарьэнерго» на постоянной основе осуществляют консультацию заявителей
о возможности подать заявку онлайн и обращают внимание заявителей на преимущества онлайн сервиса и его дополнительные возможности;
* в ЦОП организованы рабочие места для заявителя с выходом в интернет;
* закрытие окна по вопросам АО «Янтарьэнерго» в объединенном центре обслуживания потребителей АО «Янтарьэнерго»
и АО «Янтарьэнергосбыт» г. Гурьевск;
* на информационных стендах в ЦОП и в филиалах АО «Янтарьэнерго» районных электрических сетях (19 РЭС) размещена рекламная информация о возможности подачи онлайн заявки на ТП с описанием шагов регистрации в Личном кабинете Портала-тп.рф;
* на сайте Министерства развития инфраструктуры Калининградской области в разделе «Технологическое присоединение к электрическим сетям» размещена ссылка на Портал;
* на сайте регионального МФЦ для бизнеса размещены ссылки на Портал;
* целевой группе потребителей осуществлена адресная смс и e-mail рассылка информационных писем – 27 198 потребителям услуг;
* распространена рекламная (буклетная, сувенирная) продукция (3 вида) – 4 400 шт.;
* на официальном сайте АО «Янтарьэнерго в разделе «Технологическое присоединение» и официальном канале АО «Янтарьэнерго»
на YouTube опубликован информационный ролик;
* на площадке АО «Янтарьэнерго» под руководством заместителя генерального директора по реализации и развитию услуг проведены
2 встречи с представителями регионального бизнеса – 30 участников;
* под руководством генерального проведена встреча с представителями регионального бизнеса при участии Правительства Калининградской области – 15 участников;
* на площадке Калининградской торгово-промышленной палаты под руководством генерального директора АО «Янтарьэнерго» проведена встреча с представителями организаций и предприятий области;
* размещена голосовая реклама Портала на едином номере Контакт-центра АО «Янтарьэнерго» 8-800-775-57-48 (клавиша 2 «вопросы ТП») – 6 341 заявитель, прослушавший рекламу;
* пресс-релизы на сайте АО «Янтарьэнерго», Вконтакте, Instagram, Facebook.

 По итогам 2019 года количество заявок, поданных в АО «Янтарьэнерго» через «Личный кабинет» по сравнению с аналогичным периодом прошлого года увеличено на 164,72 %. Доля заявок на ТП, поступивших через «личный кабинет», составила 17 % от общего числа заявок, в абсолютных показателях – 1047 заявок.

Доля заявок, поданных через «личный кабинет» за аналогичный период прошлого года, составила 5,6 %, в абсолютных показателях -
397 заявок.

В целях соблюдения регламентированных сроков предоставления в ПАО «Россети» информации, предусмотренных Порядком работы
с обращениями граждан по вопросам качества поставляемой электрической энергии, надежности объектов ДЗО ПАО «Россети»
и предоставления услуги по технологическому присоединению к электрическим сетям ДЗО ПАО «Россети» приказом АО «Янтарьэнерго» от 29.07.2019 № 245 внесены изменения в приказ от 26.12.2018 № 463 «Об утверждения регламента рассмотрения обращений, поступающих в АО «Янтарьэнерго»
от потребителей услуг».

В целях определения единых подходов оказания дополнительных (нетарифных) услуг в группе компаний «Россети» в рамках формирования нетарифной выручки от прочих видов деятельности во исполнения приказа ПАО «Россети» от 03.07.2019 №129:

- утвержден приказом АО «Янтарьэнерго» от 27.09.2019 № 313 Единый перечень дополнительных (нетарифных) услуг АО «Янтарьэнерго» для потребителей;

- утверждено приказом АО «Янтарьэнерго» от 27.09.2019 № 313 Положение о реализации дополнительных (нетарифных) услуг
АО «Янтарьэнерго»;

- разработана дорожная карта по развитию дополнительных (нетарифных) услуг АО «Янтарьэнерго» с учетом концепции «Цифровая трансформация 2030».

* 1. Информация по обращениям потребителей.

Информация опубликована на официальном сайте АО «Янтарьэнерго» в сети Интернет на странице <http://www.yantarenergo.ru/raskrytie-informatsii/raskrytie-informatsii-subektami-optovogo-i-roznichnogo-rynkov-elektricheskoy-energii-setevoy-organiz/section.php?CODE=19-s>. Файл
о качестве обслуживания потребителей.