**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг**

**АО «Янтарьэнерго» за 2020 год**

Оглавление

[1. Общая информация о сетевой организации 2](#_Toc67932659)

[1.1. Количество потребителей услуг АО «Янтарьэнерго»: 2](#_Toc67932660)

[1.2. Количество точек поставки, оборудованных приборами учета: 2](#_Toc67932661)

[1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства: 3](#_Toc67932662)

[1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства: 4](#_Toc67932663)

[2 Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии 4](#_Toc67932664)

[2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии: 4](#_Toc67932665)

[2.2. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в отчетном периоде. 6](#_Toc67932666)

[2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в 2020 году. 13](#_Toc67932667)

[2.4. Подтверждения соответствия электрической энергии, поставляемой потребителям, требованиям ГОСТ 32144-2013 Межгосударственный стандарт «Электрическая энергия. Совместимость технических средств электромагнитная. Нормы качества электрической энергии в системах электроснабжения общего назначения». 13](#_Toc67932668)

[3.Информация о качестве услуг по технологическому присоединению 14](#_Toc67932669)

[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 14](#_Toc67932670)

[3.2. Мероприятия, выполненные АО «Янтарьэнерго» в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению 22](#_Toc67932671)

[3.3. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям АО «Янтарьэнерго» 2020 год. 24](#_Toc67932672)

[3.4. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям АО «Янтарьэнерго» 26](#_Toc67932673)

[4. Качество обслуживания 26](#_Toc67932674)

[4.1. Количество обращений, поступивших в АО «Янтарьэнерго» 26](#_Toc67932675)

[4.2.Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей 30](#_Toc67932676)

[4.3 информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи 31](#_Toc67932677)

[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. 32](#_Toc67932678)

[4.5 Описание дополнительных услуг, оказываемых потребителю, помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организации. 32](#_Toc67932679)

[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 35](#_Toc67932680)

[и приравненные к ним категории граждан). В 2020 году данные мероприятия АО «Янтарьэнерго» не проводились. 35](#_Toc67932681)

[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. 35](#_Toc67932682)

[4.8. Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей. 36](#_Toc67932683)

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Тип потребителя** | **Уровень напряжения** | **2019** | **2020** | **Динамика** | **Категория надежности**  | **2019** | **2020** | **Динамика** |
| Физические лица | ВН | 0 | 0 | - | 1 кат | 0 | 0 | - |
| СН2 | 0 | 0 | - | 2 кат. | 0 | 0 | - |
| НН | 66577 | 58647 | -11,91% | 3 кат. | 66577 | 58647 | -11,91% |
| Юридические лица | ВН | 98 | 98 | 0,00% | 1 кат | 110 | 110 | 0,00% |
| СН2 | 5660 | 5681 | 0,37% | 2 кат. | 1219 | 1220 | 0,08% |
| НН | 45882 | 51615 | 12,50% | 3 кат. | 50311 | 56064 | 11,43% |
| ИТОГО |   | 118217 | 116041 | -1,84% |   | 118217 | 116041 | -1,84% |

* 1. Количество точек поставки, оборудованных приборами учета:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Точки поставки** | **2019** | **2020** | **Динамика** |
| - физическим лицам | 66577 | 58647 | -11,91% |
| - юридическим лицам | 31044 | 31372 | 1,06% |
| - ВРУ МКД | 15074 | 19885 | 31,92% |
| - Технический учет | 4300 | 6137 | 42,72% |
| Итого точек поставки: | 116995 | 116041 | -0,82% |
| Из них оборудованы приборами с дистанционным сбором показаний | 108906 | 112018 | 2,86% |

В том числе, выявлено 832 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** |
| **2019 год** | **2020 год** | **%** |
| 1. От 10 кВ и выше: | - | - | - |
| 1150 кВ | - | - | - |
| 330 кВ | 299 | 299 | 0 |
| 110 кВ\* | 1 848 | 1 848 | 0 |
| 60 кВ | 25 | 25 | 0 |
| 15 кВ\* | 5 664 | 5 712 | 0,8 |
| 10 кВ | 55 | 55 | 0 |
| Итого | 7 891 | 7 939 | 0,6 |
| 2. Ниже 10 кВ: |  |  |  |
| 6 кВ | 36 | 32 | - 11,1 |
| 500 вольт и ниже | 5 001 | 5 165 | 3,3 |

\*- приведена протяженность ВЛ с учетом арендованных сетей

1. Кабельные электросети

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Электросети по напряжению** | **Состоит на конец отчетного года по цепям, км** | **Динамика** |
| **2019 год** | **2020 год** |  |
| 110 кВ | 3 | 3 | 110 кВ |
| 15 кВ\* | 482 | 522 | 15 кВ\* |
| 10 кВ | 796 | 802 | 10 кВ |
| 6 кВ | 351 | 352 | 6 кВ |
| 500 вольт и ниже | 1 018 | 1 051 | 500 вольт и ниже |
| **Итого** | **2 650** | **2 730** | **Итого** |

 \*- приведена протяженность КЛ с учетом арендованных сетей

3. Подстанции

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Подстанции по напряжению** | **Состоит на конец отчетного года** | **Динамика** |
| **2019год** | **2020 год** | **%** |
| 330 кВ\* | 3 | 3 | 0 |
| 60-110 кВ | 51 | 51 | 0 |
| 1-20 кВ | 4 632 | 4 790 | 3,4 % |
| **Всего**  | **4 686** | **4 844** | **3,4** |

\*- приведено количество ПС 330 кВ с учетом арендованной ПС 330 кВ Советск-330

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства:

 Общий износ по ПС 110-330 кВ и ТП 15/04 кВ: 2019 год – 38,4; 2019 год – 28,4.

Общий износ по линиям 0,4-330 кВ: 2019 год – 20,6; 2020 год – 22,5.

**2 Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии**

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии:

| № | **Показатель** | **Значение показателя, годы** |
| --- | --- | --- |
| **2019** | **2020** | **Динамика****изменения****показателя** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии **(ПSAIDI)** | 0,67261 | 0,71079 | + 5,7 % |
| 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)** | 0,74757 | 0,65241 | - 12,7 % |
| 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. | 1 | 0 | -100% |
| 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 | 0 | -100% |

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 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | (0/109904) | 1) Реконструкция ВЛ 0.4 кВ от ТП 15/0,4 кВ № 06-23 (инв.№ 5321102) протяженностью 2,9 км со строительством дополнительной ТП 15/0.4 кВ с установкой трансформатора 100 кВА, строительство ВЛ 15 кВ до ТП новой протяженностью 0,833 км, строительство КЛ 0,4 кВ 0,29 км в п.Столбовое Озерского района. Ориентировочный срок исполнения – конец 2021 года.2) 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.3) Реконструкция ВЛ 0,4 кВ Л-3 от ТП 83-13 (инв. № 5114647) с заменой провода протяженностью около 1375 м, демонтаж провода ВЛ 0,4 кВ 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.4) Реконструкция ВЛ 0,4 кВ от ТП 46-20 (инв. № 5114741) общей протяженностью 1780 м с изменением трассы существующей ВЛ 0,4 кВ от ТП 46-20 (протяженностью 1570 м) и увеличением ее протяженности на 210 м в п. Разино. Ориентировочный срок исполнения – конец 2021 года.5) Реконструкция ВЛ 0,4 кВ от ТП 15/0,4 кВ № 24-01 Л-2 (инв.№ 5113833) с заменой провода на СИПс-4-4х50 протяженностью 0,57 км с заменой ж/б опор со сроком эксплуатации более 40 лет по ул.Офицерской в п.Знаменск. Ориентировочный срок исполнения – конец 2021 года.6) 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.7) Реконструкция ВЛ 0,4 кВ от ПС В-07 Л-2 (инв. № 5115813) с заменой провода ВЛ 0,4 кВ протяженностью около 915 м в п. Комсомольск Гвардейского района. Ориентировочный срок исполнения – конец 2021 года.8) 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.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 30-02 (инв. № 5113900) протяженностью около 1,9 км, демонтаж ВЛ 0,4 кВ от ТП 30-2 протяженностью около 0,1 км с разукрупнением сетей и строительством дополнительной ТП 15/0,4 кВ мощностью трансформатора 63 кВА, ЛЭП 15 кВ от ВЛ 15-030 (инв. № 5113783) протяженностью 0,080 км, ВЛИ 0,4 кВ протяженностью около 0,02 км от ТП-новой в п. Заречье Гвардейского района. Ориентировочный срок исполнения – конец 2021 года.11) Реконструкция ВЛ 0,4 кВ от ТП 211-13 (инв. № 5114878) с заменой провода ВЛ 0,4 кВ протяженностью около 2575 м, демонтаж провода протяженностью около 2575 м с разукрупнением сетей и строительством дополнительной МТП-1 15/0,4кВ с трансформатором мощностью 100 кВА, ВЛ 15кВ от ВЛ 15-211 отпайка к ТП 211-14 (инв. № 5114823) протяженностью 530 м, ВЛ 0,4 кВ от ТП-новая №1 протяженностью 805 м, строительством дополнительной МТП-2 15/0,4 кВ с трансформатором мощностью 100 кВА, ВЛ 15кВ от ВЛ 15-211 отпайка к ТП 211-13 (инв. № 5114823) протяженностью 1090 м, ВЛ 0,4 кВ от ТП-новая №2 протяженностью 615 м в п. Знаменское Правдинского района. Ориентировочный срок исполнения – конец 2021 года.12) Реконструкция ВЛ 0,4 кВ от ТП 299-15, замена провода на СИП-4 на ВЛ 0,4 кВ от ТП 299-15 общей протяженностью 1858 м с разукрупнением сетей и строительством трехцепного участка ВЛ 0,4 кВ от ТП 299-15 (инв. № 5115768) протяженностью 212 м, строительством двухцепного участка ВЛ 0,4 кВ от ТП 299-15 (инв. № 5115768) протяженностью 30 м в п. Шевченко Правдинского района. Ориентировочный срок исполнения – конец 2021 года.13) 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.14) Реконструкция ВЛ 0,4 кВ от ТП 204-5 (инв. № 5147842) протяженностью около 0,44 км, демонтаж ВЛ 0,4 кВ от ТП 204-5 протяженностью около 0,11 км, строительство ВЛИ 0,4 кВ протяженностью около 0,135 км от ТП 204-5 в п. Дубровка Багратионовского района. Ориентировочный срок исполнения – конец 2021 года.15) Разукрупнение сетей и демонтаж ВЛ 0,4 кВ от ТП 148-25 (инв. № 5150735) протяженностью 0,04 км, строительство дополнительной ТП 15/0,4 кВ мощностью трансформатора 250 кВА, ЛЭП 15 кВ от ВЛ 15-148 (инв. № 5114682) протяженностью 0,360 км, ВЛИ 0,4 кВ протяженностью около 0,02 км от ТП-новой в пос. Родники Гурьевского района. Ориентировочный срок исполнения – конец 2021 года.16) Разукрупнение сетей ВЛ 0,4 кВ от ТП 214-25 (инв. № 5116221) и строительство дополнительной КТПН 15/0,4 кВ мощностью трансформатора 400 кВА, КЛ 15 кВ от ВЛ 15-214 (инв. № 5115270) протяженностью 0,250 км, КЛ 0,4 кВ протяженностью около 0,05 км от КТПН-новой в п. Лесное Гурьевского района. Ориентировочный срок исполнения – конец 2021 года |

2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в 2020 году.

В 2020 году реализовано 4 мероприятия, направленных на повышение качества поставляемой потребителям электрической энергии:

1) Строительство ТП 15/0,4 кВ, ЛЭП 15 кВ от ВЛ 15-051, ЛЭП 0,4 кВ, реконструкция ВЛ 0,4 кВ Л-1 от ТП 051-01 в п. Егорьевское Гурьевский городского округа,

2) Строительство СТП 15/0,4кВ с трансформатором мощностью 63 кВА, ВЛ 15кВ от ВЛ 15-40 (инв. № 5113977) протяженностью 100 м, ВЛИ 0,4кВ протяженностью 20 м, реконструкция ВЛ 0,4кВ Л-3 от ТП 40-06 (инв. № 5114048), демонтаж провода протяженностью 35 м в п. Майский Зеленоградского района,

3) Строительство ТП 15/0,4 кВ, ЛЭП 15 кВ от ВЛ 15-224, ЛЭП 0,4 кВ в п. Пруды Правдинского района,

4) Реконструкция ВЛ 0,4 кВ от ТП 51-03 с заменой провода ВЛ 0,4 кВ протяженностью около 800 м, демонтаж провода ВЛ 0,4 кВ протяженностью около 120 м с разукрупнением сетей и строительством дополнительной МТП 15/0,4 кВ с трансформатором мощностью 100 кВА, ВЛ 15 кВ от ВЛ 15-51 (инв. № 5114667) протяженностью около 20 м, двух ВЛ 0,4 кВ от ТП-новая протяженностью около 60 м в п. Новгородское Гурьевского района.

## 2.4. Подтверждения соответствия электрической энергии, поставляемой потребителям, требованиям ГОСТ 32144-2013 Межгосударственный стандарт «Электрическая энергия. Совместимость технических средств электромагнитная. Нормы качества электрической энергии в системах электроснабжения общего назначения».

 В целях подтверждения соответствия электрической энергии, поставляемой потребителям, требованиям ГОСТ 32144-2013 Межгосударственный стандарт «Электрическая энергия. Совместимость технических средств электромагнитная. Нормы качества электрической энергии в системах электроснабжения общего назначения» в 2020 году АО «Янтарьэнерго» проведены работы по инспекционному контролю за сертифицированной электрической энергией, поставляемой из распределительных электрических сетей, указанных в Сертификате 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 143 центрах питания.

**3.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 | 3,06 | -11,76 |
| 2 | ПС 110 кВ О-2 Янтарь | Западные электрические сети | Калининградская область | Город Калининград | 110/6 | 2х25 | 8,28 | 6,57 |
| 3 | ПС 110 кВ О-3 Знаменск | Западные электрические сети | Калининградская область | Гвардейский городской округ | 110/15 | 2х10 | 5,52 | 4,35 |
| 4 | ПС 110 кВ Черняховск | Восточные электрические сети | Калининградская область | Черняховский муниципальный район | 110/15/6 | 2х25 | 6,29 | 4,34 |
| 5 | ПС 110 кВ О-5 Советск | Восточные электрические сети | Калининградская область | Советский городской округ | 110/15/6 | 2х25 | 3,69 | 2,56 |
| 6 | ПС 110 кВ О-6 Неман | Восточные электрические сети | Калининградская область | Неманский муниципальный район | 110/15/6 | 1х25 и 1х16 | 9,90 | 9,17 |
| 7 | ПС 110 кВ О-8 Янтарное | Западные электрические сети | Калининградская область | Янтарный городской округ | 110/15/6 | 2х16 | 8,70 | 6,94 |
| 8 | ПС 110 кВ О-9 Светлогорск | Западные электрические сети | Калининградская область | Светлогорский район | 110/15/10 | 2х25 | 5,91 | -4,60 |
| 9 | ПС 110 кВ О-10 Зеленоградск | Западные электрические сети | Калининградская область | Зеленоградский район | 110/15 | 2х25 | 10,91 | -1,39 |
| 10 | ПС 110 кВ О-11 Ленинградская | Западные электрические сети | Калининградская область | Город Калининград | 110/10 | 2х25 и 1х40 | 14,30 | 2,38 |
| 11 | ПС 110 кВ О-12 Южная | Западные электрические сети | Калининградская область | Город Калининград | 110/10 | 2х40 | 8,89 | 3,05 |
| 12 | ПС 110 кВ О-13 Енино | Западные электрические сети | Калининградская область | Багратионовский муниципальный район | 110/15 | 2х10 | 4,52 | -0,42 |
| 13 | ПС 110 кВ О-14 Мамоново | Западные электрические сети | Калининградская область | Мамоновский городской округ | 110/15 | 2х10 | 5,67 | 5,06 |
| 14 | ПС 110 кВ О-15 Нестеров | Восточные электрические сети | Калининградская область | Нестеровский район | 110/15 | 1х10 и 1х16 | 1,30 | -0,65 |
| 15 | ПС 110 кВ О-16 Лужки | Восточные электрические сети | Калининградская область | Озерский городской округ | 110/15 | 2х6,3 | 4,22 | 4,05 |
| 16 | ПС 110 кВ О-17 Рыбный порт | Западные электрические сети | Калининградская область | Город Калининград | 110/10 | 2х16 | 4,08 | 2,70 |
| 17 | ПС 110 кВ О-18 Озерки | Западные электрические сети | Калининградская область | Гвардейский городской округ | 110/15 | 2х10 | 3,66 | 2,81 |
| 18 | ПС 110 кВ О-19 Полесск | Западные электрические сети | Калининградская область | Полесский муниципальный район | 110/15 | 2х16 | 5,49 | 2,74 |
| 19 | ПС 110 кВ О-20 Озёрск | Восточные электрические сети | Калининградская область | Озерский городской округ | 110/15 | 2х10 | 4,74 | 4,45 |
| 20 | ПС 110 кВ О-22 Краснознаменск | Восточные электрические сети | Калининградская область | Краснознаменский муниципальный район | 110/15 | 2х6,3 | 3,24 | 3,08 |
| 21 | ПС 110 кВ О-23 Охотное | Восточные электрические сети | Калининградская область | Славский муниципальный район | 110/15 | 1х6,3 | 1,43 | 0,74 |
| 22 | ПС 110 кВ О-24 Гурьевск | Западные электрические сети | Калининградская область | Гурьевский городской округ | 110/15 | 2х25 | -1,57 | -14,89 |
| 23 | ПС 110 кВ О-25 Вишневка | Восточные электрические сети | Калининградская область | Славский муниципальный район | 110/15 | 2х6,3 | 3,39 | 3,22 |
| 24 | ПС 110 кВ О-26 Лесная | Восточные электрические сети | Калининградская область | Славский муниципальный район | 110/10 | 1х6,3 и 1х25 | 5,77 | 5,77 |
| 25 | ПС 110 кВ О-27 Муромская | Западные электрические сети | Калининградская область | Зеленоградский район | 110/15/10 | 2х10 | -2,33 | -7,22 |
| 26 | ПС 110 кВ О-30 Московская | Западные электрические сети | Калининградская область | Город Калининград | 110/10 | 2х63 | 14,93 | 6,63 |
| 27 | ПС 110 кВ О-31 Багратионовск | Западные электрические сети | Калининградская область | Багратионовский муниципальный район | 110/15 | 2х16 | 7,77 | 3,87 |
| 28 | ПС 110 кВ О-32 Черняховск-2 | Восточные электрические сети | Калининградская область | Черняховский муниципальный район | 110/6 | 2х16 | 6,88 | 5,32 |
| 29 | ПС 110 кВ О-34 Правдинск | Западные электрические сети | Калининградская область | Правдинский район | 110/15/6 | 2х10 | 1,09 | -0,51 |
| 30 | ПС 110 кВ О-35 Космодемьянская | Западные электрические сети | Калининградская область | Город Калининград | 110/15/10 | 1х16 и 1х25 | -3,09 | -8,76 |
| 31 | ПС 110 кВ О-37 Лунино | Восточные электрические сети | Калининградская область | Неманский муниципальный район | 110/15 | 1х10 и 1х6,3 | 3,16 | 3,16 |
| 32 | ПС 110 кВ О-38 Добровольск | Восточные электрические сети | Калининградская область | Краснознаменский муниципальный район | 110/15 | 2х10 | 7,55 | 6,75 |
| 33 | ПС 110 кВ О-39 Ладушкин | Западные электрические сети | Калининградская область | Ладушкинский городской округ | 110/15 | 2х16 | 7,79 | 5,07 |
| 34 | ПС 110 кВ О-40 Чистые пруды | Восточные электрические сети | Калининградская область | Нестеровский район | 110/15 | 2х6,3 | 3,91 | 3,56 |
| 35 | ПС 110 кВ О-41 Железнодорожная | Западные электрические сети | Калининградская область | Правдинский район | 110/15 | 2х6,3 | 2,60 | 2,26 |
| 36 | ПС 110 кВ О-42 Северная 110 кВ | Западные электрические сети | Калининградская область | Город Калининград | 110/10 | 2х40  | 21,41 | -5,28 |
| 37 | ПС 110 кВ О-46 Славск | Восточные электрические сети | Калининградская область | Славский муниципальный район | 110/15 | 2х10 | 5,43 | 4,75 |
| 38 | ПС 110 кВ О-47 Борисово | Западные электрические сети | Калининградская область | Гурьевский городской округ | 110/15 | 2х25 | 10,06 | 6,94 |
| 39 | ПС 110 кВ О-48 Молокозаводская | Западные электрические сети | Калининградская область | Город Калининград | 110/10 | 2х16 | 0,88 | -4,27 |
| 40 | ПС 110 кВ О-49 Люблино | Западные электрические сети | Калининградская область | Светловский городской округ | 110/15/10 | 2х10 | 1,55 | -1,12 |
| 41 | ПС 110 кВ О-50 Междуречье | Восточные электрические сети | Калининградская область | Черняховский муниципальный район | 110/15 | 2х6,3 | 1,20 | 0,91 |
| 42 | ПС 110 кВ О-51 Гвардейская | Западные электрические сети | Калининградская область | Гвардейский городской округ | 110/15 | 2х16 | 2,48 | 0,60 |
| 43 | ПС 110 кВ О-52 Светлый | Западные электрические сети | Калининградская область | Светловский городской округ | 110/15/6 | 2х25 | 10,20 | 9,31 |
| 44 | ПС 110 кВ О-53 Правобережная | Западные электрические сети | Калининградская область | Город Калининград | 110/10/6 | 2х63  | 19,96 | 13,88 |
| 45 | ПС 110 кВ Гусев | Восточные электрические сети | Калининградская область | Гусевский район | 110/15/6 | 2х25 | 7,77 | 4,98 |
| 46 | ПС 110 кВ Береговая | Западные электрические сети | Калининградская область | Город Калининград | 110/10 | 2х25 | 20,13 | 17,04 |
| 47 | ПС 110 кВ Романово | Западные электрические сети | Калининградская область | Зеленоградский район | 110/10 | 2х16 | 11,35 | 3,98 |
| 48 | ПС 110 кВ Храброво | Западные электрические сети | Калининградская область | Зеленоградский район | 110/10 | 2х10 | 8,21 | 8,19 |
| 49 |  |  |  |  | 110/15 | 2х40 | 37,20 | 37,13 |
| 50 | ПС 110 кВ Нивенская | Западные электрические сети | Калининградская область | Багратионовский муниципальный район | 110/15 | 2х16 | 12,07 | 12,05 |
| 51 | ПС 110 кВ Флотская | Западные электрические сети | Калининградская область | Балтийский муниципальный район | 110/15 | 2х16 | 15,43 | 5,02 |
| 52 | ПС 110 кВ Морская | Западные электрические сети | Калининградская область | Балтийский муниципальный район | 110/15 | 2х10 | 6,42 | 6,16 |

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

В 2020 году АО «Янтарьэнерго» продолжило работу в рамках целевой модели «Технологическое присоединение к электрическим сетям»:

* На официальном сайте АО «Янтарьэнерго» функционирует «личный кабинет» (<https://www.yantarenergo.ru/>), с помощью которого заявители имеют возможность подать заявку и заключить договор об осуществлении ТП, а также контролировать ход самой процедуры технологического присоединения.
* На официальном сайте (<https://портал-тп.рф/>) предусмотрена возможность предварительного расчета платы за ТП с помощью специализированного калькулятора.
* На регулярной основе проводится информационно-консультационная и разъяснительная работа с заявителями в части осуществления Обществом деятельности по ТП.

Технологическое присоединение новых потребителей к электрическим сетям (далее – ТП) является полностью регулируемым со стороны государства видом деятельности.

Порядок и сроки подключения установлены Правилами технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов по производству электрической энергии, а также объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих сетевым организациям и иным лицам, к электрическим сетям, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 24.12.2014 №861.

На протяжении 2020 года порядок технологического присоединения энергопринимающих устройств (энергетических установок) юридических и физических лиц к электрическим сетям АО «Янтарьэнерго» на уровне внутренних нормативных документов компании устанавливался Регламентом, утвержденным приказом АО «Янтарьэнерго» от 29 декабря 2017 г. № 554.

Плата за технологическое присоединение к электрическим сетям АО «Янтарьэнерго» в соответствии с законодательством Российской Федерации подлежит государственному регулированию и устанавливается уполномоченным органом субъекта Российской Федерации (на территории Калининградской области – Службой по государственному регулированию цен и тарифов Калининградской области).

В целях снижения затрат сетевой организации на осуществление ТП и сокращения сроков исполнения договоров об осуществлении ТП собственными силами Общества на постоянной основе ведутся строительно-монтажные работы по приоритетным объектам, социально значимым объектам, объектам с наличием жалоб, объектам высокой степени готовности со стороны заявителей.

В рамках принятых решений по оптимизации титульного списка инвестиционной программы техническим блоком готовятся предложения по корректировке ИП в части перенаправления финансовых потоков на объекты технологического присоединения.

Выполняется мониторинг спроса на ТП по заключенным договорам технологического присоединения, в случае неактуальности ТП договоры направляются на расторжение. Данные меры позволили сократить количество договоров с нарушением срока исполнения обязательств со стороны АО «Янтарьэнерго».

С целью оптимизации технических решений и снижения расходов на реализацию мероприятий по ТП, в том числе льготной категории заявителей производится пересмотр технический решений в рамках функционирования оперативного технического совета.

Обществом на постоянной основе проводит анализ действующих договоров технологического присоединения на предмет нарушения сроков выполнения мероприятий сетевой организацией с последующей корректировкой графика выполнения работ по договорам, в том числе с наличием обращений со стороны заявителей.

С целью минимизации рисков обращений заявителей в УФАС, судебные инстанции, органы прокуратуры и, соответственно, рисков роста расходов на штрафы за нарушение условий договоров, на постоянной основе работает комиссия по реализации объектов, находящихся на особом контроле (судебные, прокуратура, УФАС, жалобы).

## 3.3. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям АО «Янтарьэнерго» 2020 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** |
| **2019** | **2020**  | **%** | **2019** | **2020**  | **%** | **2019**  | **2020**  | **%** | **2019** | **2020** | **%** | **2019** | **2020**  | **%** |
| 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 | 5 085 | 6 011 | 18% | 646 | 709 | 10% | 136 | 134 | -2% | 52 | 48 | -8% | 0 | 3 | 300% | 6 905 |
| 2 | Количество поданных заявок на ТП, по которым направлен проект договора об осуществлении ТП к электрическим сетям, шт | 4 826 | 5 031 | 4% | 509 | 549 | 8% | 114 | 99 | -13% | 37 | 29 | -22% | 0 | 2 | 200% | 5 710 |
| 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 | 6 | 6 | 0% | 22 | 23 | 5% | 19 | 20 | 5% | 22 | 18 | -18% | 0 | 41 | 0% | 8 |
| 5 | Количество заключенных договоров об осуществлении ТП к электрическим сетям, шт | 4 299 | 3 721 | -13% | 454 | 490 | 8% | 43 | 46 | 7% | 13 | 17 | 31% | 0 | 2 | 200% | 4 276 |
| 6 | Количество исполненных договоров об осуществлении ТП к электрическим сетям, шт | 5 302 | 4 436 | -16% | 349 | 396 | 14% | 56 | 54 | -4% | 11 | 8 | -27% | 0 | 2 | 200% | 4 896 |
| 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 | 485 | 545 | 12% | 253 | 293 | 16% | 746 | 556 | -25% | 919 | 280 | -70% | 0 | 587 | 0% | 524 |

## 3.4. 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** |
|   |   | 2019 | 2020 | % | 2019 | 2020 | % | 2019 | 2020 | % | 2019 | 2020 | % | 2019 | 2020 | % |
| 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: | 63272 | 12821 | -79,74% | 74066 | 83802 | 13% | 2554 | 26095 | 922% | 30133 | 19726 | -35% | 0 | 0 | - |
| 1.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии | 24 | 4 | -83,33% | 1256 | 783 | -38% | 122 | 531 | 335% | 254 | 195 | -23% | 0 | 0 | - |
| 1.2 | осуществление технологического присоединения | 57487 | 11324 | -80,30% | 6342 | 21289 | 236% | 1589 | 14518 | 814% | 927 | 778 | -16% | 0 | 0 | - |
| 1.3 | коммерческий учет электрической энергии | 11 | 0 | -100,00% | 400 | 1574 | 294% | 109 | 5892 | 5306% | 6509 | 1453 | -78% | 0 | 0 | - |
| 1.4 | качество обслуживания | 36 | 1 | -97,22% | 4 | 7 | 75% | 18 | 35 | 94% | 25 | 20 | -20% | 0 | 0 | - |
| 1.5 | техническое обслуживание электросетевых объектов | 19 | 22 | 15,79% | 113 | 440 | 289% | 116 | 635 | 447% | 361 | 19 | -95% | 0 | 0 | - |
| 1.6 | отключение электрической энергии | 6 | 1 | -83,33% | 41193 | 40073 | -3% | 42 | 68 | 62% | 17932 | 14467 | -19% | 0 | 0 | - |
| 1.7 | дополнительные услуги | 383 | 42 | -89,03% | 90 | 348 | 287% | 9 | 346 | 3744% | 443 | 186 | -58% | 0 | 0 | - |
| 1.8 | контактная информация | 0 | 0 | 0,00% | 4557 | 2579 | -43% | 0 | 495 | 0% | 66 | 153 | 132% | 0 | 0 | - |
| 1.9 | прочее (указать) | 5306 | 1427 | -73,11% | 20111 | 16709 | -17% | 549 | 3575 | 551% | 3616 | 2455 | -32% | 0 | 0 | - |
| 2 | Жалобы | 492 | 41 | -91,67% | 68 | 182 | 167,65% | 595 | 1414 | 137,65% | 1035 | 395 | -61,84% | 0 | 0 | - |
| 2.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе: | 20 | 8 | -60,00% | 8 | 36 | 350,00% | 65 | 125 | 92,31% | 189 | 69 | -63,49% | 0 | 0 | - |
| 2.1.1. | качество услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 5 | 30 | 500,00% | 45 | 115 | 155,56% | 30 | 23 | -23,33% | 0 | 0 | - |
| 2.1.2. | качество электрической энергии | 20 | 8 | -60,00% | 3 | 6 | 100,00% | 20 | 10 | -50,00% | 159 | 46 | -71,07% | 0 | 0 | - |
| 2.2 | осуществление технологического присоединения | 446 | 22 | -95,07% | 9 | 20 | 122,22% | 302 | 974 | 222,52% | 537 | 127 | -76,35% | 0 | 0 | - |
| 2.3 | коммерческий учет электрической энергии | 3 | 1 | -66,67% | 0 | 3 | 0 | 27 | 30 | 11,11% | 55 | 21 | -61,82% | 0 | 0 | - |
| 2.4 | качество обслуживания | 8 | 4 | -50,00% | 1 | 3 | 200,00% | 11 | 14 | 27,27% | 10 | 3 | -70,00% | 0 | 0 | - |
| 2.5 | техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства | 8 | 1 | -87,50% | 6 | 2 | -66,67% | 89 | 125 | 40,45% | 151 | 118 | -21,85% | 0 | 0 | - |
| 2.6 | отключение электрической энергии | 4 | 2 | -50,00% | 44 | 91 | 106,82% | 38 | 48 | 26,32% | 36 | 23 | -36,11% | 0 | 0 | - |
| 2.7 | дополнительные услуги | 1 | 0 | -100,00% | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | -100,00% | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - |
| 2.8 | контактная информация | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - |
| 2.9 | прочее (указать) | 2 | 3 | 50,00% | 0 | 22 | 0 | 61 | 98 | 67% | 57 | 34 | -40,35% | 0 | 0 | - |
| 3 | Заявка на оказание услуг | 10198 | 4525 | -55,63% | 3037 | 930 | -69% | 1065 | 11500 | 980% | 19813 | 12824 | -35% | 0 | 0 | - |
| 3.1 | по технологическому присоединению | 5075 | 1663 | -67,23% | 0 | 0 | - | 1047 | 7776 | 643% | 0 | 192 | - | 0 | 0 | - |
| 3.2 | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 1 | - | 0 | 0 | - |
| 3.3 | организация коммерческого учета электрической энергии | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 |  | 18 | 1780 | -9789% | 5218 | 4682 | -10% | 0 | 0 | - |
| 3.4 | техническое обслуживание электросетевых объектов | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0,00% | 8 | 8 | - | 0 | 0 | - |
| 3.5 | по техническому обслуживанию и ремонту сетей потребителей | 0 | 26 | 0,00% | 0 | 7 | - | 0 | 0 | 0,00% | 14 | 43 | 207% | 0 | 0 | - |
| 3.6 | по переустройству электросетевых объектов  | 83 | 30 | -63,86% | 0 | 0 | - | 0 | 72 | 0,00% | 0 | 31 | - | 0 | 0 | - |
| 3.7 | по предоставлению технических ресурсов | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 3.8 | по испытанию и диагностике | 0 | 101 | 0,00% | 0 | 0 | - | 0 | 8 | 0,00% | 69 | 79 | 14% | 0 | 0 | - |
| 3.9 | по выполнению работ, относящихся к компетенции клиента при осуществлении технологического присоединения | 38 | 5 | -86,84% | 0 | 0 | - | 0 | 3 | 0,00% | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 3.10. | Допуск сторонних бригад | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0,00% | 19 | 3 | -84 % | 0 | 0 | - |
| 3.11. | на восстановление ранее выданных ТУ | 217 | 0 | -100,00% | 0 | 0 | - | 0 | 366 | 0,00% | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 3.12. |  на переоформление мощности | 3408 | 1253 | -63,23% | 0 | 0 | - | 0 | 1248 | 0,00% | 0 | 0 | - | 0 | 0 |   |
| 3.13. | на продление ту для тп | 99 | 45 | -54,55% | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 3.14. | на дубликат договора ТП | 54 | 6 | -88,89% | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 3.15. | внесение изменений в ТУ и договор ТП | 1005 | 1270 | 26,37% | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 3.16. | Ограничения режима потребления | 0 | 0 | 0,00% | 3037 | 923 | -70% | 0 | 0 | 0,00% | 14086 | 7740 | -45% | 0 | 0 | - |
| 3.17. | заявление на перераспределение мощности | 3 | 6 | 100,00% | 0 | 0 | - | 0 | 11 | 0,00% | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 3.18 | авто услуги | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | - |
| 3.19 | Предоставление в аренду объектов ДЗО для заявителя  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | 0 | 26 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | - |
| 3.20 | Изменение топологии сетей (снятие ограничения по землепользованию) в интересах заявителя | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0,00% | 399 | 35 | -91,% | 0 | 0 | - |
| 3.21 | Согласование проекта | 216 | 120 | -44,44% | 0 | 0 | - | 0 | 210 | 0,00% | 0 | 10 | - | 0 | 0 | - |

4.2.Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей

| № | Офис обслуживания потребителей | Тип офиса | Адрес местонахождения | Номер телефона, адрес электронной почты | Режим работы | Предоставляемые услуги | Количество потребителей, обратившихся очно в отчетном периоде | Среднее время на 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» | 8638 | 0:03:15 | 00:03:16 | - |
| 2 | 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» | 2301 | 00:06:15 | 0:03:00 | АО "Янтарьэнергосбыт" |
| 3 | 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» | 1560 | 00:06:15 | 00:04:55 | АО "Янтарьэнергосбыт" |
| 4 | 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» | 322 | - | - | МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг |

4.3 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 | 8-800-775-57-488-800-220-0-220 |
| 2 |  | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | единицы | 83 802 |
| 2.1 |  | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор организации | единицы | 83 802  |
| 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 16 сек
 |

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.

 В 2020 году в АО «Янтарьэнерго» наибольшее число обращений зарегистрировано в категории «Сообщение информации», 59871 шт, по сравнению с 2019 годом количество обращений данной категории увеличено на 6 %, в абсолютных показателях на 3 192 обращений. Уменьшение обращений на 83% приходится на прием/выдачу готовых документов, в связи переводом на заочную форму обслуживания. 20,87 % составляют заявки на оказание услуг, темп роста которых снижен на 13 %, в абсолютных показателях на 4 334 обращений. Количество жалоб в 2020 году снижено на 7 %, в абсолютных показателях на 158 шт.

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

 Помимо регулируемых видов деятельности (передача электрической энергии и технологическое присоединение к электрическим сетям), потребителям предлагается широкий перечень дополнительных услуг, оказываемых на платной основе:

| № | **Услуги** |
| --- | --- |
|  | **ПРОЧАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ** |
| **1.** | **Аренда** |
| 1.1. | Аренда зданий, помещений, сооружений, кроме объектов электросетевого хозяйства |
| 1.2. | Аренда объектов электросетевого хозяйства |
| 1.3. | Аренда земли |
| 1.4. | Аренда транспортных средств |
| 1.5. | Услуги по размещению оборудования на электросетевых объектах |
| 1.5.1. | Услуги по размещению телекоммуникационного оборудования связи, в том числе волоконно-оптических линий связи |
| 1.5.2. | Услуги по размещению наружного освещения |
| 1.5.3. | Услуги по размещению на электросетевых объектах прочих конструкций и оборудования |
| 1.6. | Услуги по размещению наружной рекламы и информации |
| 1.7. | Аренда прочего имущества |
|  |  |
| **2.** | **Услуги по техническому и ремонтно-эксплуатационному обслуживанию** |
| 2.1. | Оперативно-техническое обслуживание электросетевых объектов потребителя |
| 2.2. | Оперативно-техническое обслуживание сетей наружного освещения |
| 2.3. | Ремонтно-эксплуатационное обслуживание электросетевых объектов потребителя |
| 2.4. | Ремонтно-эксплуатационное обслуживание сетей наружного освещения |
| 2.5. | Испытание и диагностика электрооборудования, защитных средств и приборов |
| 2.6. | Прочие услуги по техническому и ремонтно-эксплуатационному обслуживанию, диагностике и испытанию |
|  |  |
| **3.** | **Выполнение строительно-монтажных работ** |
| 3.1. | Переустройство электросетевых объектов Общества по инициативе третьих лиц (пакетная услуга) |
| 3.2. | Выполнение работ, отнесенных к компетенции заявителя, при осуществлении технологического присоединения («ТП под ключ», пакетная услуга) |
| 3.3. | Строительно-монтажные работы по устройству электрических сетей наружного освещения («Организация сетей наружного освещения», пакетная услуга) |
| 3.4. | Проектно-изыскательские работы в целях строительства, реконструкции и перевооружения электросетевых объектов потребителя |
| 3.5. | Строительно-монтажные работы, реконструкция и перевооружение электросетевых объектов потребителя |
| 3.6. | Организация учета электрической энергии (установка/замена, ремонт приборов учета, установка комплекса АИИС КУЭ и пр.) |
| 3.7. | Технический надзор за производством строительно-монтажных работ |
| 3.8. | Прочие строительно-монтажные и проектные работы |
|  |  |
| **4.** | **Консультационные и организационно-технические услуги** |
| 4.1. | Проведение энергетических обследований (энергоаудит), разработка и реализация мероприятий по энергосбережению и повышению энергетической эффективности |
| 4.2. | Консультационные услуги по направлениям деятельности («Энергоконсультант», и др.) |
| 4.3. | Услуги по отключению-подключению потребителей, по введению ограничения (восстановлению) потребления электроэнергии[[1]](#footnote-1) |
| 4.4. | Услуги по предоставлению допуска сторонних организаций для производства работ в охранных зонах или на объектах электросетевого хозяйства |
| 4.5. | Экспертиза и согласование проектной документации |
| 4.6. | Услуги по управлению спросом на электрическую энергию |
| 4.7. | Прочие консультационные и организационно-технические услуги |
|  |  |
| **5.** | **Агентские услуги** |
|  |  |
| **6.** | **Услуги связи и информационных технологий** |
| 6.1. | Услуги связи |
| 6.2. | Услуги в сфере информационных технологий |
| 6.3. | Услуги центра обработки телефонных вызовов (Контакт-центров, горячих линий и пр.) |
| 6.4. | Прочие услуги связи и информационных технологий |
|  |  |
| **7.** | **Другие услуги по прочей операционной деятельности** |
| 7.1. | Услуги по зарядке электротранспорта |
| 7.2. | Прочие другие услуги по прочей операционной деятельности |
|  |  |
| **8.** | **Другие прочие услуги** |

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). В 2020 году данные мероприятия АО «Янтарьэнерго» не проводились.

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.

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 | 01.02.2020-29.02.2020 | 73 | изучение степени удовлетворенности качеством предоставляемых услугАО "Янтарьэнерго" |
| Интервью по телефону | 01.01.2020-31.12.2020 | 7 |

По результатам анкетирования установлено, что наиболее удобный способ взаимодействия потребителей услуг с АО «Янтарьэнерго» является личное обращение в Центр обслуживания потребителей - 58 %, на втором месте взаимодействие посредством телефонной связи (Контакт-центр) –
35,6 %, интерактивное взаимодействие (Интернет) предпочитают 41,1 % опрошенных, предпочтение почтовой связи отдано наименьшее количество голосов – 5 %.

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 2020 году офисы обслуживания потребителей приняли 12 821 обращения потребителей, при этом среднее время обслуживания и ожидания потребителя в очереди составляет семь минут при допустимых тридцати.

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

В целях повышения эффективности работы с обращениями клиентов, поступающими в ДЗО ПАО «Россети» по телефонным каналам связи, гармонизации развития информационных систем, оптимизации ресурсов и перевода всех ДЗО ПАО «Россети» на единый федеральный номер обслуживания клиентов в августе 2020 года АО «Янтарьэнерго» осуществлен переход обслуживания потребителей услуг на Единый контакт-центр группы компаний ПАО «Россети» с федеральным номером 8-800-220-0-220.

За 2020 год посредством телефонной связи принято 83 802 звонка. Среднее время обслуживания составило - 4 мин. 16 сек.

Совместно с ПАО «Россети» ведется работа по доработке интерактивных сервисов обратной связи. В том числе по развитию Мобильного приложения с возможностью подачи заявки на ТП, отслеживанием статуса ее исполнения, получение и подписание документов с использованием ЭЦП.

С целью информирования потребителей услуг о функциональных возможностях и удобствах интерактивного сервиса в 2020 реализованы следующие мероприятия:

 - целевой группе потребителей осуществлена адресная смс и e-mail рассылка информационных писем;

 - распространена рекламная (буклетная) продукция;

 - на официальном сайте АО «Янтарьэнерго в разделе «Технологическое присоединение» и официальном канале АО «Янтарьэнерго» на YouTube опубликован информационный ролик;

- 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;

- на регулярной основе размещаются пресс-релизы на сайте АО «Янтарьэнерго», Вконтакте, Instagram, Facebook.

По итогам 2020 года количество обращений через интерактивные сервисы увеличено на 922 %, количество заявок, поданных в АО «Янтарьэнерго» через «Личный кабинет» по сравнению с аналогичным периодом прошлого года увеличено на 643 %, в абсолютных показателях –6 729 заявок, Доля заявок, поданных через «личный кабинет» за аналогичный период прошлого года, составила 96 %.

Рост популярности интерактивных сервисов вызван неблагоприятной эпидемиологической обстановкой в регионе и закрытием очного обслуживания потребителей, что в свою очередь позволило Компании адаптировать существующие бизнес-процессы под интерактивные требования взаимодействия с расширением функциональных возможностей.

На 2021 в АО «Янтарьэнерго» запланированы следующие мероприятия:

• оптимизация порядка взаимодействия между АО «Янтарьэнерго» и АО «Янтарьэнергосбыт» при осуществлении технологического присоединения потребителей к электрическим сетям АО «Янтарьэнерго»;

• обеспечение наполнения и функционирования интерактивных сервисов группы компаний ПАО «Россети» включающих в себя Портал электросетевых услуг и Мобильное приложение;

• оптимизация работы по контролю и порядку рассмотрения обращений потребителей услуг;

• развитие и расширение перечня дополнительных (нетарифных) видов услуг с учетом концепции ПАО «Россети» «Цифровая трансформация 2030»;

• реализация рекламных и информационных мероприятий, направленных на повышение информированности потребителей об интерактивных сервисах группы компаний «Россети» (Личный кабинет, Мобильное приложение), Единого контакт-центра группы компаний «Россети» и Дополнительных (нетарифных) услугах, оказываемых АО «Янтарьэнерго», посредством анонсирования через прямые каналы выхода на ключевую аудиторию, а также информационного сопровождения в социальных сетях и СМИ:

- разработка и распространение информационных материалов (буклетная продукция, инструкции, флаеры и т.д.);

- проведение пиар-акций в Центрах обслуживания потребителей;

- реклама на радио и телевидение;

- направление адресных информационных писем посредством смс и e-mail рассылки;

- размещение пресс-релизов в СМИ;

- проведение обучающих семинаров-совещаний с действующими и потенциальными заявителями;

- доработка и адаптация информационных систем АО «Янтарьэнерго»

по следующим направлениям деятельности: технологическое присоединение, взаимодействие с клиентами, передача электроэнергии, учет электроэнергии, реализация дополнительных услуг, качество и надежность энергоснабжения, для обеспечения интеграции с едиными информационными ресурсами группы компаний «Россети» (Мобильное приложение и Портал электросетевых услуг группы компаний «Россети»).

1. Услуги по отключению-подключению потребителей, по введению ограничения (восстановлению) потребления электроэнергии, расходы по которым не включены в тариф на услуги по передаче электрической энергии [↑](#footnote-ref-1)