

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
АО "Синтез Групп" за 2019 г.

1.1. Информация о количестве потребителей услуг АО "Синтез Групп"

		Количество потребителей услуг(шт.)			
	Всего, в том числе	ВН	СН1	СН2	НН
2018	43	нд	нд	22	21
в том числе:					
1 категория надежности					
2 категория надежности					
3 категория надежности	43	нд	нд	22	21
2019	125	нд	нд	100	25
в том числе:					
1 категория надежности					
2 категория надежности					
3 категория надежности	125	нд	нд	100	25
Динамика изменения количества потребителей(%)	нд	нд	нд	нд	нд
	191	нд	нд	355	19

1.2. Информация о точках поставки электроэнергии

	Кличество точек поставки(шт.)					Кличество точек поставки,оборудованных приборами учета(шт.)				
	физические лицам	юридические лица	вводные устройства в многоквартирные дома	безхозайные объекты электросетевого хозяйства	приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных	физические лицам	юридические лица	вводные устройства в многоквартирные дома	безхозайные объекты электросетевого хозяйства	приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных
2018	0	222	0	0	0		222	0	0	0
2019	0	445	0	0	0		445	0	0	0
Динамика изменения точек поставки(%)	нд	50,11235955	нд	нд	нд	нд	50,11235955	нд	нд	нд

1.3.Информация об объектах электросетевого хозяйства АО "Синтез Групп"

	Длина кабельных линий(км.)				Количество подстанций*		
	ВН	СН1	СН2	НН	110 кВ	35 кВ	6(10-20) кВ
2018	нд	нд	79,95	1,525	нд	нд	113
2019	нд	нд	600,43	44,466	нд	нд	237
Динамика изменения(%)	нд	нд	86,68	96,57	нд	нд	52,32

* включая распределительные и трансформаторные подстанции

1.4.Информация об уровне физического износа объектов электросетевого хозяйства

	Доля трансформаторных подстанцй, выработавших нормативный срок службы	Доля кабельных линий электропередач, выработавших нормативный срок службы(%)			
		ВН	СН1	СН2	НН
2018	0	0	0	0	0
2019	0	0	0	0	0
Динамика изменения(%)	нд	нд	нд	нд	нд

2.1. Показатели качества услуг АО "Синтез Групп" по передаче электрической энергии в целом по сетевой организации в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		2018	2019	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (Π_{SAIDI})	0	0	0
1.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
1.2	СН1 (35-60 кВ)	0	0	0
1.3	СН2 (1-20 кВ)	0	0	0
1.4	НН (до 1 кВ)	0	0	0
2	Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии (Π_{SAIFI})	0	0	0
2.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
2.2	СН1 (35-60 кВ)	0	0	0
2.3	СН2 (1-20 кВ)	0	0	0
2.4	НН (до 1 кВ)	0	0	0
3	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) ($\Pi_{SAIDI, план}$)	0	0	0
3.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
3.2	СН1 (35-60 кВ)	0	0	0
3.3	СН2 (1-20 кВ)	0	0	0
3.4	НН (до 1 кВ)	0	0	0
4	Показатель средней частоты			

	прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства)	0	0	0
	($P_{SAIFI, \text{план}}$)			
4.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
4.2	СН1 (35-60 кВ)	0	0	0
4.3	СН2 (1-20 кВ)	0	0	0
4.4	НН (до 1 кВ)	0	0	0
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0	0	0
5.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0	0	0

2.2. Рейтинг структурных единиц АО "Синтез Групп" по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в отчетном периоде

N	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, Π_{SAID}				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, Π_{SAIF}			Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), $\Pi_{SAID, план}$				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), $\Pi_{SAIF, план}$			Показатель качества оказания услуг по передаче электрической энергии (отношение общего числа зарегистрированных случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации к максимальному количеству потребителей, обслуживаемых такой структурной единицей сетевой организации в отчетном периоде)	Планируемые мероприятия, направленные на повышение качества оказания услуг по передаче электроэнергии, с указанием сроков
		ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	11	12	13	14	15	16	17	19	20
1	Синтез Групп	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Настоящее значение показателей является неудовлетворительным

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

№ П/П	Наименование мероприятия
1	Разработка должностных инструкций
2	Разработка интернет-сайта АО "Синтез Групп"

3.1. Информация о наличии неостребованной мощности (мощности, определяемой как разность между трансформаторной мощностью центров питания и суммарной мощностью энергопринимающих устройств, непосредственно (или опосредованно) присоединенных к таким центрам питания, и энергопринимающих устройств, в отношении которых имеются заявки на технологическое присоединение) для осуществления технологического присоединения в отчетном периоде, а также о прогнозах ее увеличения с разбивкой по структурным единицам сетевой организации и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы такой организации.

№	Наименование центра питания	Уровни напряжения центра питания, кВ	Неостребованная мощность для осуществления ТП, МВА	Прогнозная неостребованная мощность для осуществления ТП с учетом реализации ИПР, МВА
1	2	3	4	5
1.	РП 20кВ №70050	СН2	1,1774	1,1774
2.	РП 20кВ №70078	СН2	8	8
3.				
...				

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

№ П/П	Наименование мероприятия
1	нд
2	нд
...	

3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям АО "Синтез Групп"

N	Показатель	Категория присоединения потребителей услуг по передаче электрической энергии в разбивке по мощности, в динамике по годам															Всего
		до 15 кВт включительно			свыше 15 кВт и до 150 кВт			свыше 150 кВт и менее 670 кВт			не менее 670 кВт			объекты по производству			
		2018	2019	Динамика изменения показателя, %	2018	2019	Динамика изменения показателя, %	2018	2019	Динамика изменения показателя, %	2018	2019	Динамика изменения показателя, %	2018	2019	Динамика изменения показателя, %	2019
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	16	14	-12,5	нд	нд	нд	14
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	6	8	33,33333333	нд	нд	нд	8
3	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд
3.1	по вине сетевой организации	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд
3.2	по вине сторонних лиц	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	19	19	нд	нд	нд	нд	19
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	1	нд	6	5	-16,66666667	нд	нд	нд	6
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	1	нд	2	3	50	нд	нд	нд	4
7	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд
7.1	по вине сетевой организации	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд
7.2	по вине заявителя	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	64	277	333	нд	нд	нд	277

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям АО "Синтез Групп" (тыс.руб.,с НДС)

Мощность энергопринимающих устройств заявителя, кВт			15		150		250		670 и более	
Категория надежности			I-II	III	I-II	III	I-II	III	I-II	III
Расстояние до границ земельного участка заявителя, м	Необходимость строительства подстанции	Тип линии								
500 - сельская местность/300 - городская местность	Да	КЛ	нд	нд	нд	нд	нд	нд	91 779,31	нд
		ВЛ	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд
	Нет	КЛ	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд
		ВЛ	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд
750	Да	КЛ	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд
		ВЛ	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд
	Нет	КЛ	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд
		ВЛ	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд
1000	Да	КЛ	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд
		ВЛ	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд
	Нет	КЛ	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд
		ВЛ	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд
1250 и более	Да	КЛ	нд	нд	нд	нд	нд	нд	254 306,83	нд
		ВЛ	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд
	Нет	КЛ	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд
		ВЛ	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд

Проект	эо оборудоване	Расстояние до границ зем-го участка	Стоимость по договору(руб.,с НДС)
Московский насосный завод	КЛ+РП,ТП	30	44 299 839,26
Кожуховская Линия	КЛ+РП,ТП	300	47 479 474,46
Угрешские очистные сооружения	КЛ+РП,ТП	1720	254 306 829,08

4.1. Количество обращений, поступивших в АО "Синтез Групп" (всего), обращений, содержащих жалобу и (или) обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в сетевую организацию, а также количество обращений, по которым были заключены договоры об осуществлении технологического присоединения и (или) договоры об оказании услуг по передаче электрической энергии, а также по которым были урегулированы жалобы в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.

[illegible]

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей АО "Синтез Групп"

N	Офис обслуживания потребителей	Тип офиса	Адрес местонахождения	Номер телефона, адрес электронной почты	Режим работы	Предоставляемые услуги	Количество потребителей, обратившихся очно в отчетном периоде	Среднее время на обслуживание потребителя, мин.	Среднее время ожидания потребителя в очереди, мин.	Количество сторонних организаций на территории офиса обслуживания (при наличии указать названия организаций)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	АО "Синтез Групп"	Центральный	115035, г. Москва, Климентовский переулок, д.10, стр.3	тел:8 (495) 114-50-05; e-mail: info@sintez-group.com	9:00-20:00	Прием заявок на технологическое присоединение; подтверждение/восстановление документов о надлежащем технологическом присоединении; выдача документов; прием обращений, жалоб; прием заявок на дополнительные услуги.	14	19	1	нет

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей АО "Синтез Групп" посредством телефонной связи

N	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:	номер телефона	8 (495) 114-50-05
	Номер телефона по вопросам энергоснабжения:		
	Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:		
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	нд
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	нд
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	нд
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	нд
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	нд

4.4 Категория обращений потребителей АО "Синтез Групп", в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, обращений, содержащих жалобу, обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в 2019 году

№П/П	Категория обращений	Количество обращений	Ранг
1	оказание услуг по передаче электрической энергии	нд	нд
2	осуществление технологического присоединения	14	1
3	коммерческий учет электрической энергии	нд	нд
4	качество обслуживания	нд	нд
5	техническое обслуживание электросетевых объектов	нд	нд
6	обращения,содержащие жалобы	нд	нд
7	обращения,по вопросам деятельности ТСО	нд	нд
<i>Итого:</i>		14	

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

№ П/П	Наименование услуги
1	Диспетчерское обслуживание, ремонт электросетевых объектов
2	Электроизмерительные и диагностические работы (определение места повреждения и испытание кабеля, анализ трансформаторного масла и т.д.).
3	Выполнение работ, относящихся к компетенции клиентов при выполнении процедуры технологического присоединения.
4	Проектирование и установка комплекса АИИСКУЭ.
5	Работы по выносу сетевых объектов из зоны застройки;
6	Разработка технических условий для работ по выносу объектов АО «Синтез Групп»
7	Размещение технологического оборудования сторонней организации в помещениях АО "Синтез Групп", на земельных участках и сооружениях
8	Размещение рекламных конструкций на имуществе АО "Синтез Групп"
9	Расчет пропускной способности ЛЭП;
10	Консультации по вопросам реконструкции/строительства объектов ЛЭП.

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территориях других государств в соответствии с Федеральным законом от 12 января 1995 г. N 5-ФЗ "О ветеранах"

№ П/П	Мероприятия,направленные на работу с социально уязвимыми группами населения	Срок реализации
1	нд	нд

4.7. Темы и результаты опросов потребителей, проводимых АО "Синтез Групп" для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания, в рамках исполнения Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций.

План проведения опросов потребителей и сроки их реализации*

№П/П	Тема проводимого опроса	Сроки реализации
1	нд	нд

4.8. Мероприятия, выполняемые АО "Синтез Групп" в целях повышения качества обслуживания потребителей.

№П/П	Мероприятия, выполняемые АО "Синтез Групп" в целях повышения качества обслуживания потребителей.
1	Подписание договоров ТП посредством электронной подписи
2	Создание электронного документаоборота при выдачи договора энергоснабжения
3	Адаптирование клиентского офиса АО "Синтез Групп" для групп с ограниченными возможностями
4	Повышение информированности потребителей о компании и ее услугах
5	Организация всех форм сервиса обслужиания потребителей
6	Прозрачность бизнес-процессов обслуживания потребителей и объективность рассмотрения жалоб потребителей

4.9. Информация по обращениям потребителей в 2019 году

N	Идентификационный номер обращения	Дата обращения	Время обращения	Форма обращения					Обращения						Обращения потребителей, содержащие жалобу							Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг				Факт получения потребителем ответа		
				Очное обращение	Заочное обращение посредством телефонной связи	Заочное обращение посредством сети Интернет	Письменное обращение посредством почтовой связи	Прочее	Оказание услуг по передаче электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Прочее(вопросы деятельности ТСО)	Качество услуг по передаче электрической энергии	Качество электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Прочее(вопросы деятельности ТСО)	По технологическому присоединению	Заключение договора на оказание услуг по передаче электроэнергии	Организация коммерческого учета электроэнергии	Прочее	Заявителем был получен исчерпывающий ответ в установленные сроки	Заявителем был получен исчерпывающий ответ с нарушением сроков	Обращение оставлено без ответа
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29
1	SG001	06.02.2019	10:44:36	да	нл	нл	нл	нл	нл	да	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	да	нл	нл	нл	да	нл	нл
2	SG002	12.02.2019	16:23:32	да	нл	нл	нл	нл	нл	да	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	да	нл	нл	нл	да	нл	нл
3	SG003	12.02.2019	11:17:10	да	нл	нл	нл	нл	нл	да	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	да	нл	нл	нл	да	нл	нл
4	SG004	04.07.2019	10:29:37	да	нл	нл	нл	нл	нл	да	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	да	нл	нл	нл	да	нл	нл
5	SG005	15.08.2019	10:40:15	да	нл	нл	нл	нл	нл	да	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	да	нл	нл	нл	да	нл	нл
6	SG006	20.09.2019	14:07:09	да	нл	нл	нл	нл	нл	да	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	да	нл	нл	нл	да	нл	нл
7	SG007	25.09.2019	10:14:53	да	нл	нл	нл	нл	нл	да	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	да	нл	нл	нл	да	нл	нл
8	SG008	30.09.2019	09:48:00	да	нл	нл	нл	нл	нл	да	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	да	нл	нл	нл	да	нл	нл
9	SG009	21.10.2019	17:09:19	да	нл	нл	нл	нл	нл	да	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	да	нл	нл	нл	да	нл	нл
10	SG010	23.10.2019	12:04:46	да	нл	нл	нл	нл	нл	да	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	да	нл	нл	нл	да	нл	нл
11	SG011	24.10.2019	09:46:45	да	нл	нл	нл	нл	нл	да	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	да	нл	нл	нл	да	нл	нл
12	SG012	30.10.2019	15:14:29	да	нл	нл	нл	нл	нл	да	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	да	нл	нл	нл	да	нл	нл
13	SG013	15.11.2019	14:47:26	да	нл	нл	нл	нл	нл	да	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	да	нл	нл	нл	да	нл	нл
14	SG014	21.11.2019	10:27:43	да	нл	нл	нл	нл	нл	да	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	нл	да	нл	нл	нл	да	нл	нл