

**Информация о качестве обслуживания потребителей  
услуг ОАО «ИЭСК» за 2020 год**

**1. Общая информация о сетевой организации**

**1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации (далее - потребители) с разбивкой по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и типу потребителей (физические или юридические лица), а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному:**

	ЮРИДИЧЕСКИЕ ЛИЦА							
	На 01.01.2019 г.				На 01.01.2020 г.			
	ВН	СН-1	СН-2	НН	ВН	СН-1	СН-2	НН
1 категория	14	2	77	17				
2 категория	45	14	404	423				
3 категория	293	191	6 371	28 561				

	ФИЗИЧЕСКИЕ ЛИЦА							
	На 01.01.2019 г.				На 01.01.2020 г.			
	ВН	СН-1	СН-2	НН	ВН	СН-1	СН-2	НН
1 категория	0	0	0	0				
2 категория	0	0	0	0				
3 категория	3	0	44 668	407 124				

**1.2. Количество точек поставки всего и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии, с разбивкой: физические лица, юридические лица, вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирные дома, бесхозные объекты электросетевого хозяйства, приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному:**

Год	Категория точки поставки	Всего точек поставки, шт.	Точек поставки без приборов учета, шт.	Точек учета с автоматическим сбором показаний, шт.
2019	Физлица	216 201	4 798	117 211
	Юрлица	37 400	64	4 914
	ОДПУ	7 441	2 793	3 878
	Бесхоз	3 129	430	872
2020	Физлица	224 430	4 995	137 627
	Юрлица	37 680	62	6 505
	ОДПУ	7 446	2 866	3 886
	Бесхоз			

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации: длина воздушных линий (далее - ВЛ) и кабельных линий (далее - КЛ) с разбивкой по уровням напряжения, количество подстанций 110 кВ, 35 кВ, 6(10) кВ в динамике относительно года, предшествующего отчетному:

Воздушные ЛЭП	Протяженность, км	
	2019	2020
500 кВ	3 182	3 182
220 кВ	2 934	3 230
110 кВ	3 790	3 771
35 кВ	3 809	3 509
20 кВ	45	45
10 кВ	12 640	12 522
6 кВ	665	558
0,4 кВ	11 106	10 749
<b>Итого</b>	<b>38 172</b>	<b>37 565</b>
Кабельные ЛЭП		
110 кВ	6,1	6,6
35 кВ	28	50
10 кВ	1 096	888
6 кВ	1 252	1 108
0,4 кВ	1 688	1 369
<b>Итого</b>	<b>4 071</b>	<b>3 421</b>
<b>Итого ЛЭП</b>	<b>42 254</b>	<b>40 486</b>
Подстанции	Кол-во, шт.	
	2019	2020
500 кВ	8	8
220 кВ	31	32
110 кВ	135	137
35 кВ	226	227
20 кВ	10	10
6-10 кВ	10 519	10 756
<b>Итого</b>	<b>10 929</b>	<b>11 170</b>

1.3. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации с разбивкой по уровням напряжения и по типам оборудования, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному:

	2019	2020	Динамика
Износ объектов электросетевого хозяйства, %	75,0	74,5	0,5
Износ сетей, %	72,0	71,5	0,5

## 2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

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

№	Показатель	Значение показателя, годы		
		2019	2020	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Psaidi)			
1.1	ВН (110кВ и выше)	0,1358	0,0539	-60%
1.2	СН1 (35-60кВ)	0,1025	0,0369	-64%
1.3	СН2 (1-20кВ)	0,9000	0,8916	-1%
1.4	НН (до 1кВ)	0,0626	0,0438	-30%
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Psaifi)			
2.1	ВН (110кВ и выше)	0,1045	0,0817	-22%
2.2	СН1 (35-60кВ)	0,0199	0,0378	90%
2.3	СН2 (1-20кВ)	0,3719	0,3382	-9%
2.4	НН (до 1кВ)	0,0297	0,0168	-43%
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) (Psaidi план)			
3.1	ВН (110кВ и выше)	0,1742	0,7835	350%
3.2	СН1 (35-60кВ)	0,9323	1,6179	74%
3.3	СН2 (1-20кВ)	20,2637	19,4329	-4%
3.4	НН (до 1кВ)	1,5885	1,4717	-7%
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) (Psaifi план)			
4.1	ВН (110кВ и выше)	0,0992	0,2108	113%
4.2	СН1 (35-60кВ)	0,2999	0,3673	22%
4.3	СН2 (1-20кВ)	6,2495	6,3112	1%
4.4	НН (до 1кВ)	0,4556	0,3879	-15%
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, шт.			0
5.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, шт.			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.

№	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, Psaifi				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, Psaifi				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), Psaifi план				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), Psaifi 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	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	СЭС	0,0000	0,0146	0,0198	0,0012	0,0001	0,0020	0,0031	0,0005	0,1640	0,9232	1,1234	0,7014	0,0823	0,1648	0,3469	0,1561	0,0000	0,0000
2	ЗЭС	0,0000	0,0096	0,0354	0,0000	0,0000	0,0106	0,0108	0,0000	0,0029	0,1804	2,3401	0,1801	0,0019	0,0611	0,9468	0,0567	0,0000	0,0000
3	ЦЭС	0,0085	0,0019	0,0119	0,0000	0,0342	0,0116	0,0034	0,0000	0,0000	0,0091	2,5745	0,1744	0,0000	0,0035	0,7502	0,0511	0,0000	0,0000
4	ЮЭС	0,0315	0,0108	0,8047	0,0426	0,0330	0,0136	0,3137	0,0164	0,1163	0,0255	5,7387	0,2555	0,0149	0,0097	1,9288	0,0690	0,0000	0,0000
5	ВЭС	0,0138	0,0000	0,0198	0,0000	0,0145	0,0000	0,0072	0,0000	0,5003	0,4797	7,6562	0,1604	0,1117	0,1282	2,3384	0,0550	0,0000	0,0000
6	ИЭСК	0,0539	0,0369	0,8916	0,0438	0,0817	0,0378	0,3382	0,0168	0,7835	1,6179	19,4329	1,4717	0,2108	0,3673	6,3112	0,3879	0,0000	0,0000

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

В 2020 году по инвестиционной программе реализовано на 13,93% мероприятий меньше (по сравнению с 2019 годом), направленных на обеспечение надежности и на 54,19% мероприятий больше, направленных на повышение качества электрической энергии:

№	Статья инвестиционной программы ОАО «ИЭСК»	2019 факт, тыс. руб.	2020 факт, тыс. руб.	Динамика изменения, %
1	Программа обеспечения надежности	2 597 607	2 235 804	-13,93%
2	Программа повышения качества электрической энергии и снижения потерь электроэнергии	217 856	99 798	-54,19%

В 2020 году проведены ремонты на 2 425 ПС 6-500 кВ, выполнен ремонт на 3 401 ЛЭП 500-0,4 кВ в т.ч. отремонтировано 1090,3 км ЛЭП 500-110 кВ, капитальный ремонт 3-х трансформаторов 110 кВ и выше мощностью 175 МВА и 1 УКРМ мощностью 50 МВар, 19 центральных тепловых пунктов и бойлерных:

№	Показатель	2019	2020	Динамика изменения, %
1	Ремонт ЛЭП 0,4-500 кВ, км	3 638	3 401	-6,51%
2	Ремонт ПС 6-500 кВ, шт.	2 147	2 425	12,95%
3	Затраты на ремонтную компанию, тыс. руб.	567 049	558 931	-1,43%

### **Информация о качестве услуг по технологическому присоединению**

3.1. Информация о наличии не востребовавшейся 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 заключенные договоры 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 – Приложение №6 «Сводный перечень промышленных площадок».

Перечень актуализировался в апреле 2021 года.

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

В 2020 году в ОАО «ИЭСК» проводилась работа по проекту «Модельное предприятие ОАО «ИЭСК» с целью сокращения сроков и этапов технологического присоединения. Снижен срок выполнения мероприятий по договорам, требующим строительства или реконструкции объектов электросетевого хозяйства со стороны сетевой организации для

заявителей. Кроме того, сокращены сроки подготовки проектов договоров на технологическое присоединение (отражено в п.4 Приложения №3).

В рамках исполнения требований законодательства продолжена работа по модернизации функции «Личный кабинет». Согласно действующего законодательства с 01.07.2020 для физических лиц в целях технологического присоединения объектов, максимальная мощность которых составляет до 15 кВт включительно, которые используются для бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и электроснабжение которых предусматривается по одному источнику и юридических лиц или индивидуальных предпринимателей в целях технологического присоединения объектов по второй или третьей категории надежности, максимальная мощность которых составляет до 150 кВт включительно, предполагается размещение всех документов только в электронном виде (подписанных усиленной квалифицированной электронной подписью) в Личном кабинете потребителя. В «Личном кабинете» заявителям обеспечена возможность:

- подать заявку на технологическое присоединение;
- получить договор об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям (и подписать с помощью ЭЦП, в случае необходимости);
- подать уведомление о выполнении технических условий;
- получить и подписать документы о технологическом присоединении;
- задать вопрос, касательно технологического присоединения.

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

В 2020 году в период пандемии существенно увеличилось число обращений в ОАО «ИЭСК» по электронной почте, количество обращений в письменной форме с использованием почтовой связи значительно сократилось.

В целях обеспечения соблюдения исполнительской дисциплины ОАО «ИЭСК» продолжило проведение работы по оповещению заявителей о наличии задолженности по договору ТП, а также об истечении срока выполнения мероприятий по договору ТП (в случае, если от заявителя не поступило уведомление о выполнении ТУ, либо уведомление о продлении договора).

### 3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям сетевой организации изложены в приложении №3.

### 3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации.

Расчет платы за технологическое присоединение производится в соответствии с методическими указаниями по определению размера платы за технологическое присоединение к электрическим сетям, утвержденными Приказом Федеральной антимонопольной службы 1135/17 от 29.08.2017 на основании Приказа службы по тарифам ИО от 27.12.2019 г. №448-спр об утверждении стандартизированных тарифных ставок, ставок за единицу максимальной мощности, формул платы за технологическое присоединение к электрическим сетям ТСО Иркутской области на 2020 год и приказа

службы по тарифам ИО от 25.11.2020 г. №320-спр о внесении изменений в приказ службы по тарифам ИО от 27.12.2019 г. №448-спр.

На официальном сайте ОАО «ИЭСК» на «Портале технологического присоединения» реализована возможность расчета стоимости технологического присоединения [«Калькулятор платы за ТП»](#).

#### 4. Качество обслуживания

4.1. Количество обращений, поступивших в сетевую организацию (всего), обращений, содержащих жалобу и (или) обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в сетевую организацию, а также количество обращений, по которым были заключены договоры об осуществлении технологического присоединения и (или) договоры об оказании услуг по передаче электрической энергии, а также по которым были урегулированы жалобы в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному в **приложении №5 (таблица 5)**

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей приведена в **приложении №7.**

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи (по вопросу технологического присоединения).

N	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:		
	Номера телефонов по вопросам ТП:	номер телефона	8(3952)797-101
	Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	8-800-100-9-777
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	200
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	200
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	0
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	3

4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	5
---	--	------	---

4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, обращений, содержащих жалобу, обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в отчетном периоде, в соответствии с пунктом 4.1 Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.

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

В ОАО «ИЭСК» оказываются следующие дополнительные услуги:

1. Допуск в эксплуатацию приборов учета электрической энергии;
2. Организация учета электрической энергии (установка/замена, ремонт приборов учета, установка комплекса АИИС КУЭ);
3. Проверка, в том числе снятие показаний, прибора учета перед его демонтажем для ремонта, поверки или замены;
4. Согласование места установки прибора учета электрической энергии (мощности), схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета электрической энергии (мощности), а также метрологических характеристик прибора учета;
5. Коммерческие услуги по монтажу провода от опоры до прибора учета и монтажу прибора учета, в рамках выполнения мероприятий заявителя по договору об осуществлении технологического присоединения;
6. Испытания и диагностика электрооборудования, защитных средств и приборов;
7. Переоформление (восстановление) документов о технологическом присоединении;
8. Эксплуатация, техническое и оперативное обслуживание, ремонт электрических сетей потребителя, оперативно-диспетчерское управление;
9. Вынос электрических сетей из зоны застройки;
10. Расчет уставок и токов короткого замыкания в сети Заявителя.

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" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2000, N 2, ст. 161; N 19, ст. 2023; 2001, N 1, ст. 2; N 33, ст. 3427; N 53, ст. 5030; 2002, N 30, ст. 3033; N 48, ст. 4743; N 52, ст. 5132; 2003, N 19, ст. 1750; 2004, N 19, ст. 1837; N 25, ст. 2480; N 27, ст. 2711; N 35, ст. 3607; N 52, ст. 5038; 2005, N 1, ст. 25; N 19, ст. 1748; N 52, ст. 5576; 2007, N 43, ст. 5084; 2008, N 9, ст. 817; N 29, ст. 3410; N 30, ст. 3609; N 40, ст. 4501; N 52, ст. 6224; 2009, N 18, ст. 2152; N 26, ст. 3133; N 29, ст. 3623; N 30, ст. 3739; N 51, ст. 6148; N 52, ст. 6403; 2010, N 19, ст. 2287; N 27, ст. 3433; N 30, ст. 3991; N 31, ст. 4206; N 50, ст. 6609; 2011, N 45, ст. 6337; N 47, ст. 6608; 2012, N 43, ст. 5782; 2013, N 14, ст. 1654; N 19, ст. 2331; N 27, ст. 3477; N 48, ст. 6165; 2014, N 23, ст. 2930; N 26, ст. 3406; N 52, ст. 7537; 2015, N 14, ст. 2008), матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и

приравненные к ним категории граждан в соответствии с Законом Российской Федерации от 15.05.1991 N 1244-1 "О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС" (Ведомости Съезда народных депутатов РСФСР и Верховного Совета РСФСР, 1991, N 21, ст. 699; Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 32, ст. 1861; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 48, ст. 4561; 1996, N 51, ст. 5680; 1997, N 47, ст. 5341; 1998, N 48, ст. 5850; 1999, N 16, ст. 1937; N 28, ст. 3460; 2000, N 33, ст. 3348; 2001, N 1, ст. 2; N 7, ст. 610; N 33, ст. 3413; 2002, N 30, ст. 3033; N 50, ст. 4929; N 53, ст. 5030; 2002, N 52, ст. 5132; 2003, N 43, ст. 4108; N 52, ст. 5038; 2004, N 18, ст. 1689; N 35, ст. 3607; 2006, N 6, ст. 637; N 30, ст. 3288; N 50, ст. 5285; 2007, N 46, ст. 5554; 2008, N 9, ст. 817; N 29, ст. 3410; N 30, ст. 3616; N 52, ст. 6224; N 52, ст. 6236; 2009, N 18, ст. 2152; N 30, ст. 3739; 2011, N 23, ст. 3270; N 29, ст. 4297; N 47, ст. 6608; N 49, ст. 7024; 2012, N 26, ст. 3446; N 53, ст. 7654; 2013, N 19, ст. 2331; N 27, ст. 3443; N 27, ст. 3446; N 27, ст. 3477; N 51, ст. 6693; 2014, N 26, ст. 3406; N 30, ст. 4217; N 40, ст. 5322; N 52, ст. 7539; 2015, N 14, ст. 2008).

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.

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

На официальном сайте ОАО «ИЭСК» размещена интерактивная обратная связь (интернет-приемная):

<http://www.irk-esk.ru/forms/sample-feedback>

Любой потребитель может сделать запрос справочной информации, получить консультацию, а также оставить обращение (жалобу) на качество услуги по передаче электроэнергии.

4.9. Информация по обращениям потребителей указана в приложении №4 (таблица 8).