Информация о качестве обслуживания потребителей
ООО «Кемма» услуг за 2015 год
 (наименование сетевой организации)

1. Общая информация о сетевой организации

1.1 В 2015 году количество потребителей по отношению к 2014 году не изменялось.

Наименование потребителя	Уровень напряжения, кВ	Категория надежности	Тип потребителя
ПАО "ЭНЕРГОПРОМ - ЧЭЗ"	110	2	юридическое лицо
ООО «Зональный оптовый склад»	6	2	юридическое лицо
ОАО «КТИАМ»	6	3	юридическое лицо
ИП Рябченков	6	3	индивидуальный предприниматель

1.2. Количество точек поставки – 8; точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии – 8; все точки поставки – ИП и юридические лица; приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных – 0. В 2016 году по отношению к 2015 году количество точек поставки то же

1.3. Количество ПС 110/6 кВ – 1 шт, длина КЛ 6 кВ – 6,5 км, длина ВЛ 110 кВ – 9,3 км. В 2016 году количество ПС, длины ВЛ и КЛ по отношению к 2015 году не изменились.

1.4. Бухгалтерский износ 28,7 %; износ сетей 20,8 %.

2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

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

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIDI})	0	0	0

1.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	0
1.4	НН (до 1 кВ)	-	-	-
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIFI})			
2.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	0
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) ($\Pi_{SAIDI, \text{план}}$)			
3.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	0
3.4	НН (до 1 кВ)	-	-	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) ($\Pi_{SAIFI, \text{план}}$)			
4.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	0

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.

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		
		N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	Всего обращений потребителей, в том числе:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-
1.2	осуществление технологического присоединения	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-
1.3	коммерческий учет электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-
1.4	качество обслуживания	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-
1.5	техническое обслуживание электросетевых	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-

	электрической энергии															
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-
3.4	прочее (указать)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

N	Офис обслуживания потребителей	Тип офиса	Адрес местонахождения	Номер телефона, адрес электронной почты	Режим работы	Предоставляемые услуги	Количество потребителей, обратившихся очно в отчетном периоде	Среднее время 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	ООО «Кемма»	Открытый	г. Челябинск, ул. Мраморная 26 оф 209	8 (351) 216-50-10; info@kemma.ru	пн-пт: с 9-00 до 12-00, с 13-00 до 16-00.	Прием обращений потребителей, консультации и по вопросам ТП, ПЭ.	0	0	0	0

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

N	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	8 (351) 216-50-43
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	0
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	0

2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	0
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0

4.4. -.

4.5. Консультации по изменению законодательства в сфере электроэнергетики.

4.6. Обслуживание без очереди социально уязвимых групп населения.

4.7. Опросы потребителей не проводились.

4.8. -.

4.9. Информация по обращениям потребителей.