

## Информация о качестве обслуживания потребителей услуг

*ООО «Гелиос» за 2023 год*  
(наименование сетевой организации)

### 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, заполняется в произвольной форме.

*Количество потребителей услуг сетевой организации с разбивкой по уровням напряжения*

табл. 1

Уровень напряжения	Количество потребителей, шт		Динамика текущего года к предшествующему	
	2022г.	2023г.	абсолютный рост	темпы прироста
ВН	2	2	0	<b>0,0%</b>
СН1	0	0	0	-
СН2	32	43	11	<b>34,4%</b>
НН	469	1387	918	<b>195,7%</b>
<b>Итого</b>	<b>503</b>	<b>1432</b>	<b>929</b>	1,85

*Количество потребителей услуг с разбивкой по категориям надежности и типу потребителей*

табл. 2

Категория	Количество потребителей, шт		Динамика текущего года к предшествующему	
	2022г.	2023г.	абсолютный рост	темпы прироста
Категория 1	0	0	0	-
Категория 2	9	10	1	<b>11,1%</b>
Категория 3	494	1422	928	<b>187,9%</b>
<b>Итого</b>	<b>503</b>	<b>1432</b>	<b>929</b>	184,7%

Количество точек поставки услуг с разбивкой по типу потребителей (физические или юридические лица)

табл. 3

Тип потребителей	Количество потребителей, шт		Динамика текущего года к предшествующему	
	2022г.	2023г.	абсолютный рост	темпы прироста
Физические лица	433	1345	912	<b>210,6%</b>
Юридические лица	58	63	5	<b>8,6%</b>
Индивидуальные предприниматели	12	24	12	<b>100,0%</b>
<b>Итого</b>	<b>503</b>	<b>1432</b>	<b>929</b>	<b>184,7%</b>

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, заполняется в произвольной форме.

Количество точек поставки с разбивкой по категориям

табл. 4

Тип потребителя	2022г.	2023г.	абсолютный рост	темпы прироста
физические лица	433	1345	912	<b>210,6%</b>
юридические лица	125	156	31	<b>24,8%</b>
вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирные дома, бесхозные объекты	0	0	0	-
<b>Итого</b>	<b>558</b>	<b>1501</b>	943	169,0%
В том числе приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных	8	15	7	<b>87,5%</b>

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, заполняется в произвольной форме.

Информация об объектах электросетевого хозяйства в ООО "Гелиос"

табл. 5

		Длина линий, км/ количество подстанций, шт		Динамика текущего года к предшествующему	
		2022г.	2023г.	абсолютный рост	темп прироста
Воздушные линии, км	ВН	0,12	0,212	0,092	<b>76,7%</b>
	СН1	0	0	0	-
	СН2	8,029	13,36	5,331	<b>66,4%</b>
	НН	16	38,064	22,064	<b>137,9%</b>
	<b>Итого</b>	<b>24,149</b>	<b>51,636</b>	27,487	<b>113,8%</b>
Кабельные линии, км	ВН	0	0	0	-
	СН1	0	0	0	-
	СН2	0,097	0,194	0,097	<b>100,0%</b>
	НН	0	0,495	0,495	-
	<b>Итого</b>	<b>0,097</b>	<b>0,689</b>	0,592	<b>610,3%</b>
Подстанции, шт	110 кВ	1	1	0	<b>0,0%</b>
	35 кВ	0	0	0	-
	6(10) кВ	7	17	10	<b>142,9%</b>
				0	-
	<b>Итого</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	10	<b>125,0%</b>

1.4. 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, заполняется в произвольной форме и выражается в процентах по отношению к нормативному сроку службы объектов.

*В связи с отсутствием права собственности и на оборудование (оборудование в аренде) износ не начисляется.*

## 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		
		2022	2023	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( $P_{SAIDI}$ )	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 ( $\Pi_{SAIFI}$ )	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) ( $\Pi_{SAIDI, \text{план}}$ )	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 прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) ( $\Pi_{SAIFI, \text{план}}$ )	0	0	0
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 сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в отчетном периоде. Информация отсутствует так как отсутствуют структурные единицы. Один офис обслуживания.



2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде, заполняется в произвольной форме. Отчет опубликован в разделе Раскрытие информации /о качестве обслуживания потребителей услуг / пункт 19 с на сайте ТСО <https://gelios96.ru/potrebitelyam/raskrytie-informatsii>

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

### **3. 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 заявки на технологическое присоединение) для осуществления технологического присоединения в отчетном периоде, а также о прогнозах её увеличения с разбивкой по структурным единицам сетевой организации и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы такой организации, заполняется в произвольной форме.

*инвестиционная программа на 2023 год отсутствует, проект инвестиционной программы размещен на сайте <https://gelios96.ru/potrebitelyam/raskrytie-informatsii>*

*Информация по п. 3.1. расположена на сайте организации: <https://gelios96.ru/potrebitelyam/raskrytie-informatsii>*

3.2. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в отчетном периоде опубликованы на сайте <https://gelios96.ru/potrebitelyam/raskrytie-informatsii>.

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

3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям сетевой организации опубликованы в данном разделе сайта. <https://gelios96.ru/potrebitelyam/raskrytie-informatsii>



3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации (не заполняется, в случае наличия на официальном сайте сетевой организации в сети Интернет интерактивного инструмента, который позволяет автоматически рассчитывать стоимость технологического присоединения при вводе параметров, предусмотренных настоящим пунктом).

На сайт сетевой организации в сети Интернет опубликованы стандартизированные ставки для осуществления технологического присоединения к сетям ТСО.

Мощность энергопринимающих устройств заявителя, кВт			15		150		250		670	
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								
		КЛ								
		ВЛ								
		КЛ								
		ВЛ								
		КЛ								
		ВЛ								
		КЛ								
		ВЛ								
		КЛ								
		ВЛ								
		КЛ								
		ВЛ								

#### 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.

Информация опубликована на сайте ТСО

<http://gelios96.ru/potrebitelyam/raskrytie-informatsii> в разделе Раскрытие информации / О качестве



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	Центральный	офис обслуживания	624000, г. Арамилль, ул. Октябрьская, 175	+7 (343) 301-10-40, geliosaramil@gmail.com	Пн-Пт с 8.30 до 17.00 обед с 12:00 до 12:50	1. Прием, регистрация обращений, жалоб, заявлений, заявок на технологическое присоединение к электрическим сетям, заключение договора на оказание услуг по передаче электроэнергии, о продлении срока действия ранее выданных технических условий, о восстановлении ранее выданных технических условий, уведомлений о заключении соглашения о перераспределении присоединенной мощности, запросов о согласовании места установки прибора учета, схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета, а также метрологических характеристик прибора учета, заявок о необходимости снятия показаний существующего прибора учета, заявок на осуществление допуска в эксплуатацию прибора учета, заявлений на оборудование точки поставки приборами учета, заявок на установку, замену и (или) эксплуатацию приборов учета, прием сообщений о бездоговорном (безучетном) потреблении электрической энергии, о хищении объектов электросетевого хозяйства, прием показаний приборов учета электрической энергии и пр.; 2. Предоставление справочной информации о деятельности сетевой организации по вопросам оказания услуг сетевой организации, в том числе предоставление типовых форм документов, консультаций по вопросам оказания услуг сетевой организации, предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг, рассмотрения обращения, содержащего жалобу; информации о причинах и сроках плановых перерывов передачи электрической энергии, причинах несоблюдения требований к параметрам ее качества, о дате и времени восстановления передачи электрической энергии, а также об обеспечении соответствия качества электрической энергии требованиям законодательства. 3. Выдача документов потребителям, в том числе договоров на оказание услуг, квитанций, счетов-фактур на оплату услуг, документов по результатам оказания услуг (актов), актов безучетного (бездоговорного) потребления электрической энергии. 4. Выдача индивидуального логина и пароля для доступа в личный кабинет потребителя. 5. Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания	115	13	9	нет

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

N	Наименование	Единица измерения	
	<p>Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:</p> <p>Номер телефона по вопросам энергоснабжения:</p> <p>Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:</p>		<p>+7 (343) 301-10-40</p> <p>+7 (343) 301-10-40</p>
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	31
	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	31
	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.	1
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	12

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.

*Наибольшее количество обращений – по Технологическому присоединению*

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

*ТСО не оказывало дополнительных услуг в 2023г.*

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.

*ТСО на постоянной основе проводит опросы (анкетирование) потребителей в офисах обслуживания клиентов и посредством сайта а*

<https://gelios96.ru/potrebitelyam/raskrytie-informatsii>

*Подведение итогов опроса за 2023г. показало, что о удовлетворенности потребителей услуг - выше среднего уровня. Результаты опубликованы на сайте ТСО. <https://gelios96.ru/potrebitelyam/raskrytie-informatsii>*

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

4.9. Информация по обращениям потребителей.

Таблица находится на сайте ТСО в пункте 19с Раздела раскрытие информации

<https://gelios96.ru/potrebitelyam/raskrytie-informatsii>