

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
АО "Синтез Групп" за 2023 г. (Москва)**

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

	Всего, в том числе	Количество потребителей услуг(шт.)			
		ВН	СН1	СН2	НН
2022	173	0	0	117	56
в том числе:					
1 категория надежности	0	0	0	0	0
2 категория надежности	142	0	0	117	25
3 категория надежности	31	0	0	0	31
2023	4313	0	0	147	4166
в том числе:					
1 категория надежности	0	0	0	0	0
2 категория надежности	2971	0	0	147	2824
3 категория надежности	1342	0	0	0	1342
Динамика изменения количества потребителей(%)	2393	нд	нд	26	7339

1.2. Информация о точках поставки электроэнергии

	Количество точек поставки(шт.)					Количество точек поставки,оборудованных приборами учета(шт.)				
	физические лица	юридические лица	вводные устройства в многоквартирные дома	безхозяйные объекты электросетевого хозяйства	приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных	физические лица	юридические лица	вводные устройства в многоквартирные дома	безхозяйные объекты электросетевого хозяйства	приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных
2022	нд	818	0	0	0	0	818	0	0	0
2023	4624	557	396	0	3627	4624	557	396	0	3627
Динамика изменения точек поставки(%)	нд	-46,85816876	100	нд	100	100	-46,85816876	100	нд	100

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
2022	нд	нд	169,77	90,460	нд	нд	203
2023	нд	нд	194,01	102,091	нд	нд	216
Динамика изменения(%)	нд	нд	12,49	11,39	нд	нд	6,02

* включая распределительные и трансформаторные подстанции

1.4.Информация об уровне физического износа объектов электросетевого хозяйства

	Доля трансформаторных подстанций, выработавших нормативный срок службы	Доля кабельных линий электропередач, выработавших нормативный срок службы(%)			
		ВН	СН1	СН2	НН
2022	нд	нд	нд	нд	нд
2023	нд	нд	нд	нд	нд
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		
		2022	2023	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)	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 прекращений 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 прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) ($\Pi_{SAIDI, \text{план}}$)	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) ($P_{SAIFI, \text{план}}$)	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 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_{SAIDI}				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, Π_{SAIFI}			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), $\Pi_{SAIDI, план}$				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), $\Pi_{SAIFI, план}$			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	Оптимизация режимов работы силового электрооборудования
2	Проведение режимных дней на оборудовании сетевого комплекса
3	Аренда дизель-генераторных установок с целью повышения надежности электроснабжения потребителей
4	Исключение перегруза и недогруза трансформаторов
5	Ежемесячный контроль и устранение перекосов напряжения на трансформаторных подстанциях
6	Осуществление контроля и исключение неучтенного потребления электроэнергии на объектах потребителей

3.1. Информация о наличии невостробованной 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	Невостробованная мощность для осуществления ТП, МВА	Прогнозная невостробованная мощность для осуществления ТП с учетом реализации ИПР, МВА
1	2	3	4	5
1.	Нет	Нет	Нет	Нет
2.	Нет	Нет	Нет	Нет
3.	Нет	Нет	Нет	Нет
...				

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

№ П/П	Наименование мероприятия
1	Актуализация сайта сетевой организации в соответствии с нововведениями в законодательстве РФ
2	Изменение личного кабинета Заявителя
3	Оптимизация обработок заявок Заявителей, консультирование

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			
		2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	
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	2	2	нд	3	2	-33,33333333	1	нд	нд	10	10	нд	нд	нд	нд	14
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	2	2	нд	3	2	-33,33333333	1	нд	нд	10	10	нд	нд	нд	нд	14
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	0	нд	нд	0	нд	нд	0	нд	нд	0	нд	нд	нд	нд	0
3.1	по вине сетевой организации	нд	0	нд	нд	0	нд	нд	0	нд	нд	0	нд	нд	нд	нд	0
3.2	по вине сторонних лиц	нд	0	нд	нд	0	нд	нд	0	нд	нд	0	нд	нд	нд	нд	0
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	10	10	нд	10	10	нд	10	0	-100	15	16	6,666666667	нд	нд	нд	нд
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	1	2	100	0	2	нд	0	0	нд	1	4	300	нд	нд	нд	8
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	0	нд	нд	0	нд	1		-100	2	1	-50	нд	нд	нд	1
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	760	нд	нд	751	1111	47,93608522	нд	нд	нд	нд

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	123423, г. Москва, ул. Народного Ополчения, дом 34, строение 1, этаж 1, помещение № IV, комната 17	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 2023 году

№П/П	Категория обращений	Количество обращений	Ранг
1	оказание услуг по передаче электрической энергии	0	3
2	осуществление технологического присоединения	14	2
3	коммерческий учет электрической энергии	38	1
4	качество обслуживания	нд	нд
5	техническое обслуживание электросетевых объектов	0	3
6	обращения,содержащие жалобы	нд	нд
7	обращения,по вопросам деятельности ТСО	нд	нд
<i>Итого:</i>		52	

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	Оперативно-техническое обслуживание электрических сетей клиента.
2	Выполнение планово-предупредительных, аварийных ремонтов электросетевого хозяйства.
3	Раасмотрение всех видов проектной и рабочей документации с указанием с подтверждением правильности нанесения коммуникаций АО "Синтез Групп".
4	Проектирование, строительство, монтаж электрооборудования распределительных сетей
5	Выполнение технических условий со стороны Заявителя
6	Установка, замена, проверка, программирование и обслуживание приборов учета.
7	Проектирование и монтаж АИИСКУЭ.
8	Освобождение земельных участков от электрических сетей (вынос электрических сетей).
9	Размещение технологического оборудования сторонней организации в помещениях АО "Синтез Групп", на земельных участках и сооружениях.
10	Размещение рекламных конструкций на имуществе АО "Синтез Групп".
11	Организация сетей наружного освещения (проектирование, строительство).
12	Испытания и диагностика электрооборудования.

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	В целях обеспечения доступности посещения клиентского офиса АО "Синтез Групп" для маломобильных групп населения в здании, расположенном по адресу: 123423, г. Москва, ул. Народного Ополчения, дом 34, строение 1, этаж 1, помещение № IV, комната 17 . Установлены пандусы и оборудованны комфортными залами ожидания для обслуживания клиентов с ограниченными возможностями.	Соотв. требованиям + персонал для обеспечения требований

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	Доступность по телефону АО "Синтез Групп" 8 (495) 114-50-05;	Клиенты удовлетворены
2	Скорость, оперативность обработки звонков клиентов АО "Синтез групп"	Клиенты удовлетворены
3	Качество обслуживание клиентов АО "Синтез Групп"	Клиенты удовлетворены
4	Удобство подачи заявок, обращений в личном кабинете	Клиенты удовлетворены
5	Срок рассмотрения заявки на ТП	Клиенты удовлетворены
6	Срок исполнения договора ТП	Клиенты удовлетворены
7	Срок рассмотрения заявок на восстановление (переоформление) документов о ТП	Клиенты удовлетворены

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	Повышение информированности потребителей о компании и ее услугах
3	Прозрачность бизнес-процессов обслуживания потребителей и объективность рассмотрения жалоб потребителей

4.9. Информация по обращениям потребителей в 2023 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	20.01.2023	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	да	нд	нд		
2	SG002	22.01.2023	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	да	нд	нд		
3	SG003	18.02.2023	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	да	нд	нд		
4	SG004	21.02.2023	нд	да	нд	да	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	да	нд	нд		
5	SG005	18.03.2023	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	да	нд	нд		
6	SG006	21.03.2023	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	да	нд	нд		
7	SG007	29.03.2023	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	да	нд	нд		
8	SG008	11.04.2023	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	да	нд	нд		
9	SG009	22.04.2023	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	да	нд	нд		
10	SG010	17.05.2023	нд	да	нд	да	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	да	нд	нд		
11	SG011	28.07.2023	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	да	нд	нд		
12	SG012	19.08.2023	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	да	нд	нд		
13	SG013	14.09.2023	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	да	нд	нд		
14	SG014	26.10.2023	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	да	нд	нд		