

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
АО "Синтез Групп" за 2020 г.**

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

	Всего, в том числе	Количество потребителей услуг(шт.)			
		ВН	СН1	СН2	НН
2019	125	нд	нд	100	25
в том числе:					
1 категория надежности	нд	нд	нд	нд	нд
2 категория надежности	125	нд	нд	100	25
3 категория надежности	нд	нд	нд	нд	нд
2020	163	нд	нд	82	81
в том числе:					
1 категория надежности	1	нд	нд	1	нд
2 категория надежности	104	нд	нд	53	51
3 категория надежности	58	нд	нд	28	30
Динамика изменения количества потребителей(%)	30	нд	нд	-18	224

1.2. Информация о точках поставки электроэнергии

	Клчество точек поставки(шт.)					Клчество точек поставки,оборудованных приборами учета(шт.)				
	физические лицам	юридические лица	вводные устройства в многоквартирные дома	безхозяйные объекты электросетевого хозяйства	приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных	физические лицам	юридические лица	вводные устройства в многоквартирные дома	безхозяйные объекты электросетевого хозяйства	приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных
2019	0	445	0	0	0		445	0	0	0
2020	0	644	0	0	0		644	0	0	0
Динамика изменения точек поставки(%)	нд	30,90062112	нд	нд	нд	нд	30,90062112	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
2019	нд	нд	600,43	44,466	нд	нд	237
2020	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд
Динамика изменения(%)	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд

* 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
2019	20	0	0	0	0
2020	0	0	0	0	0
Динамика изменения(%)	-100	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			Динамика изменения показателя
		2019	2020		
1	2	3	4	5	
1	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (P_{SAVDI})	0	0	0	
1.1	ВН (110 кВ и выше)	н/д	н/д	н/д	
1.2	СН1 (35-60 кВ)	н/д	н/д	н/д	
1.3	СН2 (1-20 кВ)	н/д	н/д	н/д	
1.4	НН (до 1 кВ)	н/д	н/д	н/д	
2	Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии (P_{SAIFI})	0	0	0	
2.1	ВН (110 кВ и выше)	н/д	н/д	н/д	
2.2	СН1 (35-60 кВ)	н/д	н/д	н/д	
2.3	СН2 (1-20 кВ)	н/д	н/д	н/д	
2.4	НН (до 1 кВ)	н/д	н/д	н/д	
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) ($P_{SAIDI, план}$)	н/д	н/д	н/д	
3.1	ВН (110 кВ и выше)	н/д	н/д	н/д	
3.2	СН1 (35-60 кВ)	н/д	н/д	н/д	
3.3	СН2 (1-20 кВ)	н/д	н/д	н/д	
3.4	НН (до 1 кВ)	н/д	н/д	н/д	
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) ($P_{SAIFI, план}$)	н/д	н/д	н/д	
4.1	ВН (110 кВ и выше)	н/д	н/д	н/д	

4.2	СН1 (35-60 кВ)	нд	нд	нд
4.3	СН2 (1-20 кВ)	нд	нд	нд
4.4	НН (до 1 кВ)	нд	нд	нд
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	нд	нд	нд
5.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	нд	нд	нд

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 прекращения передачи электрической энергии, Π_{SAIFI}			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), $\Pi_{SAIDI,план}$				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), $\Pi_{SAIFI,план}$			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 наилучшим

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 невосребленной 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	Невосребленная мощность для осуществления ТП, МВА	Прогнозная невосребленная мощность для осуществления ТП с учетом реализации ИПР, МВА
1	2	3	4	5
1.	н/д	н/д	н/д	н/д
2.	н/д	н/д	н/д	н/д
3.	н/д	н/д	н/д	н/д
...				

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 обработки 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			
		2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020		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	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	1	нд	14	13	-7,142857143	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	1	нд	8	5	-37,5	нд	нд	нд	6
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	10	нд	19	18	-5	нд	нд	нд	нд
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	нд	нд	нд	нд	нд	нд	1	нд	нд	5	3	-40	нд	нд	нд	3
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	нд	нд	нд	нд	нд	нд	1	нд	нд	3	2	-33,33333333	нд	нд	нд	2
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	277	1854	569	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	0
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0:12
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	2:30

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 2020 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	Расчет пропускной способности ЛЭП;
9	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	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 оборудованы комфортными залами ожидания для обслуживания клиентов с ограниченными возможностями.	Готово

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	Характеристики оценок
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	Адаптирование клиентского офиса АО "Синтез Групп" для групп с ограниченными возможностями
3	Повышение информированности потребителей о компании и ее услугах
4	Прозрачность бизнес-процессов обслуживания потребителей и объективность рассмотрения жалоб потребителей

4.9. Информация по обращениям потребителей в 2020 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	18.01.2020	10:10:02	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд
2	SG002	02.03.2020	18:47:38	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд
3	SG003	18.02.2020	09:39:20	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд
4	SG004	06.05.2020	16:12:14	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд
5	SG005	30.04.2020	12:39:07	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд
6	SG006	03.07.2020	11:10:54	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд
7	SG007	12.08.2020	17:29:17	да	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд
8	SG008	12.08.2020	10:58:45	да	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд
9	SG009	10.10.2020	14:34:39	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд
10	SG010	17.09.2020	17:54:05	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд
11	SG011	12.10.2020	17:07:17	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд
12	SG012	08.11.2020	10:46:48	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд
13	SG013	11.12.2020	14:00:13	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд
14	SG014	29.11.2020	15:27:45	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд