

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
АО "Синтез Групп" за 2025 г. (Москва)**

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

	Всего, в том числе	Количество потребителей услуг(шт.)			
		ВН	СН1	СН2	НН
2024	5181	0	0	557	4624
в том числе:					
1 категория надежности	0	0	0	0	0
2 категория надежности	3837	0	0	480	3357
3 категория надежности	1344	0	0	0	1344
2025	8865	0	0	677	8188
в том числе:					
1 категория надежности	6	0	0	6	0
2 категория надежности	6383	0	0	669	5234
3 категория надежности	2476	0	0	2	2954
Динамика изменения количества потребителей(%)	71	нд	нд	22	77

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 с дома	безхозийные объекты электросетевого хозяйства	приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных	физические лица	юридические лица	вводные устройства в многоквартирные с дома	безхозийные объекты электросетевого хозяйства	приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных
2024	4624	557	396	0	3537	4624	557	396	0	3357
2025	6155	2145	565	0	5711	6155	2111	551	0	5711
Динамика изменения точек поставки(%)	24,87408611	74,03	29,91150442	нд	38,06688846	24,87408611	73,61	28,13067151	нд	41,21870075

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
2024	0	0	210,97	217,620	0	0	216
2025	0	0	286,91	155,490	0	0	256
Динамика изменения(%)	нд	нд	26,47	-39,96	нд	нд	15,63

* 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
2024	0	0	0	0	0
2025	0	0	0	0	0
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		
		2024	2025	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии P_{SAID}	2,065	0,491132318	23,78364737
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)	0,295	0	0
1.4	НН (до 1 кВ)	1,467	0,010360293	0,706223128
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии P_{SAIF}	0,06	0,025267908	42,11317917
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)	0,025	0	0
2.4	НН (до 1 кВ)	0,063	0,02177101	34,55715808
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) $P_{SAID,план}$	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) $P_{SAIF,план}$	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 контролирурующих организаций и (или) решениями суда, штрафы	0	0	0
5.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирурующих организаций и (или) решениями суда, штрафы	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 прекращений передачи электрической энергии, $P_{\text{длпд}}$				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, $P_{\text{злпд}}$				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), $P_{\text{длпд,рем}}$				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), $P_{\text{злпд,рем}}$			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		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	19	20
1	АО "Синтез Групп"	0	0	0	0,010360293	0	0	0	0,02177101	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 обработки заявок Заявителей, консультирование
4	Обеспечение взаимодействия с клиентом по всем направлениям – очное, телефонное, письменное, через ЛК
5	Добавление Калькулятора технологического присоединения, доступного Заявителю онлайн до подачи заявки на технологическое присоединение к электрическим сетям

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			
		2024	2025	Динамика изменения показателя, %	2024	2025	Динамика изменения показателя, %	2024	2025	Динамика изменения показателя, %	2024	2025	Динамика изменения показателя, %	2024	2025	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	4	11	175	1	12	1100	3	4	33,33333333	6	16	166,6666667	0	0	нд	43
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	4	11	175	1	12	1100	3	4	33,33333333	6	16	166,6666667	0	0	нд	43
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:	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд	0
3.1	по вине сетевой организации	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд	0
3.2	по вине сторонних лиц	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд	0
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	10	7	-30	10	10	нд	18	18	нд	18	18	нд	0	0	нд	нд
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	4	6	50	1	6	500	3	2	-33,33333333	4	8	100	0	0	нд	22
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	4	3	-25	1	6	500	2	0	-100	4	1	-75	0	0	нд	10
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:	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд	0
7.1	по вине сетевой организации	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд	0
7.2	по вине заявителя	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд	0
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	30	60	100	60	60	нд	15	90	500	360	500	38,88888889	0	0	нд	нд

4.1. Количество обращений, поступивших в АО "Синтез Групп" (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		
		2024	2025	Динамика изменения показателя, %	2024	2025	Динамика изменения показателя, %	2024	2025	Динамика изменения показателя, %	2024	2025	Динамика изменения показателя, %	2024	2025	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:	14	0	-100	0	0	нд	51	84	65	1	0	нд	0	0	нд
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд
1.2	осуществление технологического присоединения	14	0	-100	0	0	нд	0	43	нд	0	0	нд	0	0	нд
1.3	коммерческий учет электрической энергии	0	0	нд	0	0	нд	51	41	-20	1	0	0	0	0	0
1.4	качество обслуживания	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд
1.6	прочее (по вопросам деятельности ТСО)	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд
2	Жалобы	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд
2.2	качество услуг по передаче электрической энергии	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд
2.3	качество электрической энергии	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд
2.4	осуществление технологического присоединения	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд
2.5	коммерческий учет электрической энергии	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд	0	0	0	0	0	0
2.6	качество обслуживания	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд
2.7	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд
2.8	прочее (указать)	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд
3	Заявка на оказание услуг	14	0	-100	0	0	нд	0	84	нд	0	0	нд	0	0	нд
3.1	по технологическому присоединению	14	0	-100	0	0	нд	0	43	нд	0	0	нд	0	0	нд
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	0	0	нд	0	0	нд	0	41	нд	0	0	нд	0	0	нд
3.4	прочее (указать)	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд	0	0	нд	0	0	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	123060, РОССИЯ, Г. МОСКВА, ВН.ТЕР.Г. МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ ЩУККИНО, МАРШАЛА РЫБАЛКО УЛ., Д. 2, К. 6, ПОМЕЩ. 20Н/3	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.	0	0	0	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	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.	0:00
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0:00

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 2025 году

№П/П	Категория обращений	Количество обращений	Ранг
1	оказание услуг по передаче электрической энергии	0	3
2	осуществление технологического присоединения	43	1
3	коммерческий учет электрической энергии	41	2
4	качество обслуживания	0	3
5	техническое обслуживание электросетевых объектов	0	3
6	обращения,содержащие жалобы	0	3
7	обращения,по вопросам деятельности ТСО	0	3
<i>Итого:</i>		84	

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:123060, Россия, г. Москва, Вн.Тер.г. муниципальный округ Щукино, ул. Маршала Рыбалко, д. 2, к. 6, помещ. 20Н/3 установлены пандусы и оборудованы 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

