**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг**

**ООО «ЗЭС» за 2020 год.**

1. **Общая информация о сетевой организации.**

Государственное регулирование деятельности по передаче электрической энергии введено в отношении ООО «ЗЭС» Приказом ФАС РФ от 14.07.29017 № 939/17. Долгосрочные параметры регулирования (включающие в себя в т.ч. показатели качества оказываемых услуг) утверждены Распоряжением Комитета по ценам и тарифам Московской области № 333-Р от 20.12.2017 на 2018-2020 гг.

**1.1.** Информация о количестве потребителей услуг ООО «ЗЭС» с разбивкой по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и типу потребителей, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному представлена в формате Excel в форме 1.1.

**1.2.** Информация о количестве 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, бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному представлена в формате Excel в форме 1.2.

**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 представлена в формате Excel в форме 1.3.

**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 представлена в формате Excel в форме 1.4.

**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 представлена в формате Excel в форме 2.1.

**2.2.** Отдельные структурные единицы на обслуживаемой территории у предприятия отсутствуют.

**2.3.** Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде представлены в формате Excel в форме 2.3.

**3. Информация о качестве услуг**

**по технологическому присоединению.**

**3.1.** Невостребованная мощность с учетом суммарной максимальной мощности энергопринимающих устройств потребителей, присоединенных к электрическим сетям составляет 3100 кВт.

**3.2-3.** В отчетном периоде произведено 79 технологическое присоединение к электрическим сетям ООО «ЗЭС» по льготным ставкам.

**3.4.** Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям ООО «ЗЭС» представлены в формате Excel в форме 3.4.

**3.5.** В 2020 году на сайте организации организован сервис «Личный кабинет», позволяющий с помощью интерактивного инструмента организовать электронный документооборот между ООО «ЗЭС» и заявителем, а также гарантирующим поставщиком, указанном в заявке на технологическое присоединение в соответствие с требованиями законодательства.

**4. Качество обслуживания.**

**4.1.** Информация по количеству обращений, поступивших в ООО «ЗЭС» (всего), обращений, содержащих жалобу и (или) обращений, содержащих заявку на оказание услуг, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному представлена в формате Excel в форме 4.1.

**4.2.** Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей за 2020 год представлена в формате Excel в форме 4.2.

**4.3.** Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи представлена в формате Excel в форме 4.3

**4.4.** **Информация по обращениям, поступившим в ООО «ЗЭС» и уровне качества оказываемых услуг.**

По итогам 2020 года в адрес ООО «ЗЭС» поступило 268 обращений потребителей услуг.

Основным каналом поступления обращений потребителей являются заочные обращения по телефону (179 случаев, в т.ч. от управляющих коттеджными поселками организаций) – 66,79% от общего количества обращений. Доля заочных обращений посредством сети Интернет (через электронную почту) составила 11,94%.

Обращения потребителей услуг, поступивших в ООО «ЗЭС», с 2019 года дифференцируются по категориям в зависимости от причины обращения. Наибольшее количество обращений в 2020 году связано с техническим обслуживанием электросетевых объектов– 70,52%.

По итогам 2020 года в адрес ООО «ЗЭС» поступило 12 обращений, которые можно классифицировать как жалобы, признанные обоснованными по итогам рассмотрения. Необходимые мероприятия по результатам обращения выполнены.

Плановые значения показателей уровня качества оказываемых услуг утверждены Распоряжением Комитета по ценам и тарифам Московской области с 2018 года (первый год долгосрочного периода регулирования).

Фактические значения показателей уровня качества оказываемых услуг за 2020 год представлены в формате Excel в таблице 2.1.

**4.5. Дополнительные услуги, оказываемые потребителю ООО «ЗЭС».**

К дополнительным услугам ООО «ЗЭС», оказываемых клиентам и не относящиеся к основной деятельности по передаче электроэнергии и технологическому присоединению относится организация системы энергоснабжения коттеджных поселков и расчетов потребителей за электрическую энергию. Дополнительные сервисы носят коммерческий характер и не подлежат обязательному государственному регулированию. Сумма выручки по договорам дополнительных сервисов незначительна.

**4.6.** **Мероприятия ООО «ЗЭС», направленные на работу с социально уязвимыми группами населения.**

Основными целями и задачами ООО «ЗЭС» в области взаимодействия с потребителями являются:

* повышение качества обслуживания потребителей;
* повышение уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг;
* усиление ответственности за надежность и качество оказания услуг.

При этом в ООО «ЗЭС» уделяется особое внимание индивидуальному подходу при работе с социально уязвимыми группами населения.

Для потребителей, в том числе малоподвижных групп населения, обеспечена возможность удаленного доступа потребителей к информации об оказываемых услугах в разделе «Потребителям» официального сайта и подачи заявки через сайт на получение консультации.

В 2018 году открыт главный офис ООО «ЗЭС», расположенный в наименьшей удалённости от большинства потребителей (д. Воронино, уч. 167, КП "Шервуд").

**4.7.** **Результаты опросов потребителей услуг.**

Телефонный опрос (анкетирование) потребителей в отчетном периоде не проводился.

**4.8.** **Мероприятия, выполняемые ООО «ЗЭС» в целях повышения качества обслуживания потребителей.**

ООО «ЗЭС», в отчетном периоде вело работу по организации и улучшению системы очного и заочного обслуживания потребителей услуг.

Был открыт центр обслуживания потребителей непосредственно в районе обслуживания потребителей в Истринском районе Московской области. Подключен дополнительный телефонный номер для приема обращений потребителей.

Обращения от потребителей принимались в 2020 году не только по контактному телефону ООО «ЗЭС», но и через личный кабинет на сайте компании. Также часть обращений принималась через диспетчерские службы управляющих компаний, обслуживающие коттеджные поселки. Предусмотрена возможность подачи заявок и жалоб посредством электронной связи.

В начале 2020 года на сайте компании открыт личный кабинет для каждого обратившегося клиента, как в части технологического присоединения, так и по вопросам, касающимся услуг по передаче электрической энергии.

**4.9.** Реестр обращений потребителей услуг представлен в формате Excel в форме 4.9.