

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
АО "КСК" за 2021 год**

Раздел 1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Информация о количестве потребителей услуг АО "КСК" с разбивкой по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и типу потребителей

СПб								
	Уровень напряжения	Категория надежности	2020 год		2021 год		динамика	динамика
			Юридические лица шт.	Физические лица шт.	Юридические лица шт.	Физические лица шт.	Юридические лица шт.	Физические лица шт.
АО «КСК» на территории СПб	Всего	1кат	0	0	0	0	0	0
		2кат	17	0	18	0	1	0
		3кат	68	4	69	4	1	0
	ВН	1кат	0	0	0	0	0	0
		2кат	2	0	2	0	0	0
		3кат	0	0	0	0	0	0
	СН1	1кат	0	0	0	0	0	0
		2кат	0	0	0	0	0	0
		3кат	0	0	0	0	0	0
	СН2	1кат	0	0	0	0	0	0
		2кат	13	0	14	0	1	0
		3кат	54	4	54	4	0	0
	НН	1кат	0	0	0	0	0	0
		2кат	2	0	2	0	0	0
		3кат	14	0	15	0	1	0

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
АО «КСК» за 2021 год**

Раздел 1. Общая информация о сетевой организации

1.2. Количество точек поставки и точек поставки, оборудованных приборами учета электроэнергии

СПб				
№ п/п	Наименование	2020 год	2021 год	динамика
1	2	3	4	5=4-3
1.	Количество точек поставки всего	262	267	5
1.1.	Физические лица	4	4	0
1.2.	Юридические лица	258	263	5
2.	Количество точек поставки, оборудованных приборами учета	249	249	0
2.1.	Физические лица	4	4	0
2.2.	Юридические лица	245	245	0
3.	Вводные устройства в многоквартирные дома	0	0	0
4.	Бесхозные объекты электросетевого хозяйства	0	0	0
5.	Приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных	242	238	-4

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
АО «КСК» за 2021 год**

Раздел 1. Общая информация о сетевой организации

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации

СПб				
№ п/п	Наименование	2020 год	2021 год	динамика
1	2	3	4	5=4-3
1.	Длина воздушных линий, км	0,0	0,0	0
1.1.	ВН	0,0	0,0	0
1.2.	СН1	0,0	0,0	0
1.3.	СН2	0,0	0,0	0
1.4.	НН	0,0	0,0	0
2.	Длина кабельных линий, км	97,6	110,7	13,100
2.1.	ВН	0,0	0,0	0
2.2.	СН1	0,0	0,0	0,000
2.3.	СН2	77,3	92,7	15,400
2.4.	НН	20,3	18,0	-2
3.	Количество подстанций, в т.ч.	50,0	60,0	10
3.1.	110 кВ	2,0	2,0	0
3.2.	35 кВ	0,0	0,0	0
3.3.	6 (10) кВ	48,0	58,0	10

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
АО «КСК» за 2021 год**

Раздел 1. Общая информация о сетевой организации

**1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой
организации**

№ п/п	Наименование	2020 год	2021 год
1	2	3	4
1.	Износ, %*	71,15%	67,35%
1.1.	Воздушные линии	-	-
1.1.1.	ВН	-	-
1.1.2.	СН1	-	-
1.1.3.	СН2	-	-
1.1.4.	НН	-	-
1.2.	Кабельные линии	-	-
1.2.1.	ВН	-	-
1.2.2.	СН1	-	-
1.2.3.	СН2	72,15%	68,69%
1.2.4.	НН	58,69%	54,36%
1.3.	Подстанции	-	-
1.3.1.	220 кВ	-	-
1.3.2.	110 кВ	44,36%	24,27%
1.3.3.	35 кВ	-	-
1.3.4.	6 (10) кВ	75,05%	64,58%

* В данном разделе раскрыта информация в отношении электросетевого оборудования, принадлежащего АО «КСК» на правах собственности.

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
АО «КСК» за 2021 год**

Раздел 2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

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

В целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии, АО "КСК" проводило ремонтные работы в отчетном периоде согласно утвержденной адресной программе ремонтов, а также мероприятия согласно утвержденной инвестиционной программе.

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
АО «КСК» за 2021 год**

Раздел 3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии невостребованной 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

№ п/п	Наименование	2021 год
1	2	3
1.	Невостребованная мощность, МВт	0,215
1.1.	ВН	0,215
1.2.	СН1	0
1.3.	СН2	0
1.4.	НН	0
2.	Прогноз увеличения невостребованной мощности на основании инвестиционной программы, МВт	0
2.1.	ВН	0
2.2.	СН1	0
2.3.	СН2	0
2.4.	НН	0

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
АО «КСК» за 2021 год**

Раздел 3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

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

1. В целях оперативного получения потребителями консультаций и услуг по технологическому присоединению создана форма обратной связи на официальном сайте организации.
2. На официальном сайте организации размещены все необходимые типовые документы для подачи заявки на технологическое присоединение и заключение договора об осуществлении технологического присоединения.

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
АО «КСК» за 2021 год**

Раздел 3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям сетевой организации

№ п/п	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 включительно			свыше 150 кВт и менее 670 кВт			не менее 670 кВт			объекты по производству электрической энергии			
		2020 год	2021 год	Изме- нение,	2020 год	2021 год	Изме- нение,	2020 год	2021 год	Изме- нение,	2020 год	2021 год	Изме- нение,	2020 год	2021 год	Изме- нение,	
				%			%			%			%			%	
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	0	-100%	2	4	100%	1	6	500%	0	7	-	0	0	0	22
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	2	0	-100%	2	4	100%	1	6	500%	0	7	-	0	0	0	22
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	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0	0
3.1.	по вине сетевой организации	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0	0
3.2.	по вине сторонних лиц	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0	0
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	6	0	-100%	1	1	0%	7	4	-43%	0	4	-	0	0	0	0
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	2	0	-100%	1	4	300%	1	6	500%	0	6	-	0	0	0	20
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	2	0	-100%	1	4	300%	1	2	100%	3	2	-33%	0	0	0	0
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	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0	0
7.1.	по вине сетевой организации	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0	0
7.2.	по вине заявителя	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0	0
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	53	0	-100,00%	182,5	330	81%	730	36	-95%	758	249	-67%	0	0	0	0

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
АО «КСК» за 2021 год**

Раздел 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

№ п/п	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		
		2020 год	2021 год	Изменение, %	2020 год	2021 год	Изменение, %	2020 год	2021 год	Изменение, %	2020 год	2021 год	Изменение, %	2020 год	2021 год	Изменение, %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	Всего обращений потребителей, в том числе:	18	20	11%	24	7	-	4	28	-	-	-	-	-	-	-
1.1.	оказание услуг по передаче электрической энергии	-	-	-	1	0	-	-	28	-	-	-	-	-	-	-
1.2.	осуществление технологического присоединения	8	20	150%	10	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.3.	коммерческий учет электрической энергии	2	0	-	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.4.	качество обслуживания	-	-	-	1	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.5.	техническое обслуживание электросетевых объектов	8	0	-	10	2	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-
1.6.	прочее (указать)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	Жалобы	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.1.	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.1.1.	качество услуг по передаче электрической энергии	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.1.2.	качество электрической энергии	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.2.	осуществление технологического присоединения	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.3.	коммерческий учет электрической энергии	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.4.	качество обслуживания	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.5.	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.6.	прочее (указать)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	Заявка на оказание услуг	5	17	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.1.	по технологическому присоединению	5	17	240%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.2.	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.3.	организация коммерческого учета электрической энергии	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.4.	прочее (указать)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
АО «КСК» за 2021 год**

Раздел 4. Качество обслуживания

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей

№ п/п	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
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	АО "КСК"	-	196650, г. Санкт-Петербург, вн.тер.г. город Колпино, г. Колпино, тер. Ижорский завод, д. 19, литера Ю, помещ. 12-Н, 13-Н, 14-Н,15-Н, 16-Н, 17-Н, 18-Н, ком. 41.	8 (812) 334-95-85 ksk-sec@kolnetcom.ru	пн. - пт. 08.00 - 16.30 перерыв с 12.00 - 12.30	Прием заявок на оказание услуг по передаче электрической энергии, эксплуатационного обслуживания, технологического присоединения	20	15	2	1

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
АО «КСК» за 2021 год**

Раздел 4. Качество обслуживания

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи

№ п/п	Наименование	Единица измерения	2020 год
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:	номер телефона	8-812-334-95-85
	Номер телефона по вопросам энергоснабжения:		
	Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:		
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	7
2.1.	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	7
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.	1
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	3

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
АО «КСК» за 2021 год**

Раздел 4. Качество обслуживания

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", 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"

Мероприятия не проводились.

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
АО «КСК» за 2021 год**

Раздел 4. Качество обслуживания

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

В АО "КСК" проводятся опросы касательно качества обслуживания потребителей. Результаты опросов представлены в таблице ниже.

Вопрос	Хорошо, %	Удовл., %	Плохо, %
1) Как Вы оцениваете качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию?	95	5	0
2) Как Вы оцениваете качество услуг по технологическому присоединению?	100	0	0
3) Как Вы оцениваете оперативность принятия мер по обращениям?	100	0	0
4) Как Вы оцениваете доступность информации?	90	10	0

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
АО «КСК» за 2021 год**

Раздел 4. Качество обслуживания

4.9. Информация по обращениям потребителей

№ п/п	Дата обращения	Форма обращения					Обращения					
		Очное обращение	Заочное обращение посредством телефонной связи	Заочное обращение посредством сети Интернет	Письменное обращение посредством почтовой связи	Прочее	Оказание услуг по передаче электрическо й энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Прочее
1	2	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	Январь	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0
2	Февраль	2	0	3	0	0	3	2	0	0	0	0
3	Март	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Апрель	3	0	4	0	0	4	3	0	0	0	0
5	Май	2	2	1	0	0	1	2	0	0	2	0
6	Июнь	2	0	1	0	0	1	2	0	0	0	0
7	Июль	0	1	6	0	0	6	0	1	0	0	0
8	Август	3	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0
9	Сентябрь	2	0	1	0	0	1	2	0	0	0	0
10	Октябрь	0	3	7	0	0	7	0	0	3	0	0
11	Ноябрь	2	0	1	0	0	1	2	0	0	0	0
12	Декабрь	3	0	4	0	0	4	3	0	0	0	0
Итого за 2021 г.		20	7	28	0	0	28	20	1	4	2	0