

**Информация о качестве обслуживания
потребителей услуг
ООО «Горэлектро» за 2025 год**

В соответствии с приложением 7
к приказу Министерства энергетики Российской Федерации
от 15 апреля 2014 г. № 186
«О Единых стандартах качества обслуживания
сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций»

1. Общая информация о сетевой организации

Приложение 1.1.

Количество потребителей услуг ООО «Горэлектро» по состоянию на 31.12.2025 г.

Наименование организации	Категория надежности электро-снабжения	2024 г.																			
		ВСЕГО потребителей	ВСЕГО точек поставки	Юридические лица					Многоквартирные жилые дома					Физические лица							
				Потребителей	Точек поставки				Потребителей	Точек поставки				Потребителей	Точек поставки						
					Всего	ВН (110 кВ и выше)	СН1 (35 кВ)	СН2 (6 - 20 кВ)		НН (ниже 1 кВ)	Всего	ВН (110 кВ и выше)	СН1 (35 кВ)		СН2 (6 - 20 кВ)	НН (ниже 1 кВ)	Всего	ВН (110 кВ и выше)	СН1 (35 кВ)	СН2 (6 - 20 кВ)	НН (ниже 1 кВ)
ООО "Горэлектро"	1-я категория	1 546	701	776	69	0	0	21	48	392	632	0	0	0	632	378	0	0	0	0	0
	2-я категория		343		213	1	0	66	146		130	0	0	0	130		0	0	0	0	0
	3-я категория		1 260		748	9	0	413	326		134	0	0	0	134		378	0	0	0	0
	ВСЕГО	1 546	2 304	776	1 030	10	0	500	520	392	896	0	0	0	896	378	378	0	0	0	378

Наименование организации	Категория надежности электро-снабжения	2025 г.																			
		ВСЕГО потребителей	ВСЕГО точек поставки	Юридические лица					Многоквартирные жилые дома					Физические лица							
				Потребителей	Точек поставки				Потребителей	Точек поставки				Потребителей	Точек поставки						
					Всего	ВН (110 кВ и выше)	СН1 (35 кВ)	СН2 (6 - 20 кВ)		НН (ниже 1 кВ)	Всего	ВН (110 кВ и выше)	СН1 (35 кВ)		СН2 (6 - 20 кВ)	НН (ниже 1 кВ)	Всего	ВН (110 кВ и выше)	СН1 (35 кВ)	СН2 (6 - 20 кВ)	НН (ниже 1 кВ)
ООО "Горэлектро"	1-я категория	1 539	726	765	80	0	0	25	55	394	646	0	0	0	646	380	0	0	0	0	0
	2-я категория		355		225	1	0	70	154		130	0	0	0	130		0	0	0	0	0
	3-я категория		1 279		773	9	0	425	339		122	0	0	0	122		384	0	0	0	0
	ВСЕГО	1 539	2 360	765	1 078	10	0	520	548	394	898	0	0	0	898	380	384	0	0	0	384

Наименование организации	Категория надежности электро-снабжения	Динамика (2025-2024 гг.)																					
		ВСЕГО потребителей	ВСЕГО точек поставки	Юридические лица					Многоквартирные жилые дома					Физические лица									
				Потребителей	Точек поставки				Потребителей	Точек поставки				Потребителей	Точек поставки								
					Всего	ВН (110 кВ и выше)	СН1 (35 кВ)	СН2 (6 - 20 кВ)		НН (ниже 1 кВ)	Всего	ВН (110 кВ и выше)	СН1 (35 кВ)		СН2 (6 - 20 кВ)	НН (ниже 1 кВ)	Всего	ВН (110 кВ и выше)	СН1 (35 кВ)	СН2 (6 - 20 кВ)	НН (ниже 1 кВ)		
ООО "Горэлектро"	1-я категория	-7	25	-11	11	0	0	4	7	2	14	0	0	0	14	2	0	0	0	0	0		
	2-я категория		12		12	0	0	4	8		0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0
	3-я категория		19		25	0	0	12	13		-12	0	0	0	-12		6	0	0	0	0	6	
	ВСЕГО	-7	56	-11	48	0	0	20	28	2	2	0	0	0	2	2	6	0	0	0	6		

Приложение 1.2.

Количество точек поставки всего и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии, ООО «Горэлектро» по состоянию на 31.12.2025 г.

	Потребители	2024			2025			Динамика изменения показателей		
		Всего точек поставки, шт.	Всего точек поставки, оборудованных приборами учёта, шт.	в т.ч. с удаленным сбором данных, шт.	Всего точек поставки, шт.	Всего точек поставки, оборудованных приборами учёта, шт.	в т.ч. с удаленным сбором данных, шт.	Всего точек поставки, шт.	Всего точек поставки, оборудованных приборами учёта, шт.	в т.ч. системы учета электроэнергии с удаленным сбором данных, шт.
ООО "Горэлектро"	Юридические лица	1 030	1 030	107	1 078	1 078	143	48	48	36
	Физические лица	378	378	92	384	384	110	6	6	18
	вводные устройства в многоквартирные дома	896	896	20	898	898	136	2	2	116
	Бесхозные объекты							0	0	0
	Всего	2 304	2 304	219	2 360	2 360	389	56	56	170

Приложение 1.3.**Информация об объектах электросетевого хозяйства ООО****«Горэлектро» по состоянию на 31.12.2025 г.**

ВЛ	2024 год	2025 год	динамика
ВЛ 110 кВ по цепям, км			
ВЛ 35 кВ по цепям, км			
ВЛ 6-10 кВ по цепям, км	23,492	22,422	-1,07
ВЛ 0,4 кВ по цепям, км	45,102	46,056	0,954
КЛ			
КЛ 110 кВ по цепям, км			
КЛ 35 кВ по цепям, км			
КЛ 6-10 кВ по цепям, км	145,928	152,789	6,861
КЛ 0,4 кВ по цепям, км	178,356	181,457	3,101
ПС			
ПС 110 кВ, шт.	1	1	0
ПС 35 кВ, шт.			
ТП 6-10/0,4 кВ. шт.	186	189	3

Приложение 1.4.

Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства ООО «Горэлектро» по состоянию на 31.12.2025 г.

№ п/п	Наименование оборудования	2024 год	2025 год	Динамика
1	ВЛ 0,4 кВ	56%	61%	4%
2	ВЛ 3-20 кВ	48%	58%	10%
3	Итого по ВЛ 0,4-20 кВ	53%	60%	6%
4	КЛ 0,4 кВ	45%	52%	7%
5	КЛ 3-20 кВ	51%	58%	7%
6	Итого по КЛ 0,4-20 кВ	47%	54%	7%
7	Трансформаторные подстанции/ Сооружения электроэнергетики	25%	28%	3%
8	Общий износ организационной единицы	26,8%	30,3%	3,4%

2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

Приложение 2.1.

Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в целом по ООО «Горэлектро» по состоянию на 31.12.2025 г.

№	Показатель	Значение показателя, годы		
		2024 год	2025 год	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (П SAIDI, час.)	0,11213	0,04007	-0,07206
1.1.	ВН (110 кВ и выше)			
1.2.	СН1 (35 - 60 кВ)			
1.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	0,11213	0,00080	
1.4.	НН (до 1 кВ)		0,04188	
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (П SAIFI, шт.)	0,00998	0,02415	0,01417
2.1.	ВН (110 кВ и выше)			
2.2.	СН1 (35 - 60 кВ)			
2.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	0,00998	0,04762	
2.4.	НН (до 1 кВ)		0,02373	
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) (П SAIDI, план)	0,79980	0,40720	-0,3926
3.1.	ВН (110 кВ и выше)			
3.2.	СН1 (35 - 60 кВ)			
3.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	0,79980	0,14286	
3.4.	НН (до 1 кВ)		0,41199	
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) (П SAIFI, план)	0,14453	0,06737	-0,0772
4.1.	ВН (110 кВ и выше)			
4.2.	СН1 (35 - 60 кВ)			
4.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	0,14453	0,02381	
4.4.	НН (до 1 кВ)		0,06816	
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0	0	0,0000
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	0,0000

Приложение 2.3.

Мероприятия, выполненные ООО «Горэлектро» в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в 2025 г.

В целях снижения аварийности в электрических сетях, повышения качества и надежности электроснабжения потребителей в ТСО ООО «Горэлектро» в 2025 году выполнены в следующие мероприятия:

1. Монтаж новой трансформаторной подстанции 6/0,4кВ ТП-914 взамен старой с перезаводом существующих линий электропередач 6кВ.
2. Монтаж новой трансформаторной подстанции 10/0,4кВ ТП-763 взамен старой с перезаводом существующих линий электропередач 0,4кВ.
3. Расчистка трассы от древесно-кустарниковой растительности ВЛ 6кВ Л-611 ПС Печерск – ТП-352: 1,2 км.
4. Расчистка трассы от древесно-кустарниковой растительности ВЛ 6 кВ Л-619 ПС Смоленск-2 – ТП-805- 0,4км.
5. Расчистка трассы от древесно-кустарниковой растительности ВЛ 10 кВ Л-1016 ПС Заводская- 0,32км.
6. Расчистка трассы от древесно-кустарниковой растительности ВЛ 10 кВ Л-1006 ПС Олыша – ТП-3010 – 0,35 км.
7. Расчистка трассы от древесно-кустарниковой растительности ВЛ 6кВ ТП-109 – ТП-172 (п. Льнозавода) – 0,320 км.
8. Расчистка трассы от древесно-кустарниковой растительности ВЛ 0,4кВ ТП-172 (п.Льнозавода) – 0,12 км.
9. Расчистка трассы от древесно-кустарниковой растительности ВЛ 0,4кВ ТП-753 – п.ДРСУ-5 – 0,2 км.
10. Ремонт КЛ 0,4-6-10 кВ – 30 шт.
11. Проверка работы АВР-0,4кВ на распределительных пунктах и трансформаторных подстанциях (РП и ТП 6-10/0,4кВ) в количестве 55 шт.

Своевременное и качественное выполнение мероприятий позволит повысить надежность электроснабжения потребителей, что особенно важно при прохождении осенне-зимнего максимума нагрузок.

Приложение 2.4.

Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся качества оказания услуг по передаче электрической энергии в 2025 г.

Анализ чрезвычайных ситуаций, имевших место на объектах:

В 2025 году на электросетевых объектах ТСО ООО «Горэлектро» чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера в соответствии с классификацией по постановлению Правительства Российской Федерации от 21 мая 2007 г. № 304 «О классификации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера» не зарегистрировано.

Суммарная продолжительность прекращений передачи электрической энергии ($T_{пр}$) в 2025 году в результате технологических нарушений в электрических сетях ТСО ООО «Горэлектро» составила 2,5 час.

Мероприятия, разрабатываемые и применяемые в ТСО ООО «Горэлектро» для сокращения времени организации и проведения аварийно-восстановительных работ:

- 1) проведение противоаварийных и противопожарных тренировок по действиям оперативного и оперативно-ремонтного персонала в условиях, характерных для работы в грозовой период и в условиях низких температур окружающего воздуха осенне-зимнего периода (ОЗП). В соответствии с утверждённым графиком проведения противоаварийных и противопожарных тренировок в 2025 году проведены: 9 (план года - 8) противоаварийных тренировок, 4 (план года - 4) противопожарные тренировки.
- 2) проведение ревизии номенклатуры и объема аварийного запаса оборудования и материалов с доукомплектованием при необходимости. Материальная обеспеченность - достаточная.
- 3) разработка в установленном нормами действующего законодательства РФ порядке графиков аварийного ограничения режима потребления электрической энергии (мощности) для принятия в случае необходимости неотложных мер по предотвращению или ликвидации аварийных электроэнергетических режимов. Разработаны: график ограничения режима потребления электрической мощности на 2025/2026 гг. и график ограничения режима потребления электрической энергии на 2025/2026 гг.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

Приложение 3.1.

Информация о наличии невостробованной мощности для осуществления технологического присоединения ООО «Горэлектро» в 2025 г.

Населенный пункт	Наименование РЭС	Район субъекта РФ	№ ТП -6-10/0,4 кВ	Установленная мощность и количество трансформаторов, кВА	Свободная полная трансформаторная мощность для технологического присоединения потребителей * по результатам замера максимума нагрузки, кВА
пос. Верхне-Днепровский	ООО "Горэлектро"	Дорогобужский	ПС 110/6 кВ КРЗ	6300	0
г. Вязьма	ООО "Горэлектро"	г. Вязьма	РП ВЭТЗ, КТП-8, КТП-9	4000	1350
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	РП-25	1260	0
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	РП-27	1260	0
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	РП-35	2000	0
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	РП-37	160	0
г. Ярцево	ООО "Горэлектро"	г. Ярцево	7ТП-1 (ГПП-1)	800	347
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-024	800	0
г. Вязьма	ООО "Горэлектро"	г. Вязьма	ТП-031	800	122
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-040	1630	401
Смоленский р-н	ООО "Горэлектро"	Смоленский	ТП-109	320	64
Смоленский р-н	ООО "Горэлектро"	Смоленский	ТП-110	400	190
г. Гагарин	ООО "Горэлектро"	г. Гагарин	ТП-113	500	99
Смоленский р-н	ООО "Горэлектро"	Смоленский	ТП-113	160	33
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-113	2000	340
г. Гагарин	ООО "Горэлектро"	г. Гагарин	ТП-114	1260	38
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-114	650	30
Смоленский р-н	ООО "Горэлектро"	Смоленский	ТП-114	630	480
г. Рославль	ООО "Горэлектро"	г. Рославль	ТП-114	630	472
Смоленский р-н	ООО "Горэлектро"	Смоленский	ТП-123	250	75

г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-124	800	7
Смоленский р-н	ООО "Горэлектро"	Смоленский	ТП-130	250	45
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-135	800	110
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-137	250	148
Смоленский р-н	ООО "Горэлектро"	Смоленский	ТП-144	630	502
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-150	1260	0
г. Вязьма	ООО "Горэлектро"	г. Вязьма	ТП-151	800	0
Рославльский р-н	ООО "Горэлектро"	Рославльский	ТП-172	950	120
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-174	400	279
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-175	2290	550
г. Вязьма	ООО "Горэлектро"	г. Вязьма	ТП-182	320	170
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-185	500	0
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-194	1030	40
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-203	1260	525
Смоленский р-н	ООО "Горэлектро"	Смоленский	ТП-218	250	0
Ярцевский р-н	ООО "Горэлектро"	Ярцевский	ТП-219	250	50
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-219	400	235
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-243	800	100
Духовщинский р-н	ООО "Горэлектро"	Духовщинский	ТП-253	250	200
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-271	1260	0
Смоленский р-н	ООО "Горэлектро"	Смоленский	ТП-295	315	50
Смоленский р-н	ООО "Горэлектро"	Смоленский	ТП-352	500	0
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-366	400	0
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-368	1030	103
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-372	250	0
Холм-Жирковский р-н	ООО "Горэлектро"	Холм-Жирковский	ТП-434	160	68
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-438	400	173
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-478	800	0
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-484	2000	20
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-498	800	0
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-499	500	25
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-502	500	183

г. Демидов	ООО "Горэлектро"	г. Демидов	ТП-503	100	27
п. Красный	ООО "Горэлектро"	п. Красный	ТП-506	400	227
п. Красный	ООО "Горэлектро"	п. Красный	ТП-529	160	86
Смоленский р-н	ООО "Горэлектро"	Смоленский	ТП-567	250	155
г. Гагарин	ООО "Горэлектро"	г. Гагарин	ТП-576	800	203
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-600	800	153
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-625	2000	850
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-636	1260	83
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-646	800	0
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-649	315	165
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-669	1260	60
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-670	1260	0
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-686	800	0
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-687	800	194
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-691	1260	75
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-698	500	40
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-704	2000	340
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-707	1260	83
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-714	500	90
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-715	800	0
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-726	500	0
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-733	1260	0
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-748	400	305
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-749	400	158
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-752	100	0
Смоленский р-н	ООО "Горэлектро"	Смоленский	ТП-753	630	300
Смоленский р-н	ООО "Горэлектро"	Смоленский	ТП-757	2000	350
Смоленский р-н	ООО "Горэлектро"	Смоленский	ТП-763	630	0
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-767	1260	0
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-771	1260	0
Смоленский р-н	ООО "Горэлектро"	Смоленский	ТП-804	250	26
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-808	320	95

г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-811	100	100
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-831	2000	0
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-846	160	0
Смоленский р-н	ООО "Горэлектро"	Смоленский	ТП-861	400	40
Смоленский р-н	ООО "Горэлектро"	Смоленский	ТП-867	400	0
Смоленский р-н	ООО "Горэлектро"	Смоленский	ТП-873	63	23
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-898	1260	0
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-901	1260	0
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-902	1260	0
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-903	1260	0
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-904	2000	0
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-905	1260	0
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-906	1260	0
Смоленский р-н	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-914	250	107
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-914	800	0
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-926	160	20
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-933	2000	240
Смоленский р-н	ООО "Горэлектро"	Смоленский	ТП-934	500	0
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-936	2000	0
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-939	2000	0
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-946	1260	0
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-951	630	480
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-953	1260	0
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-966	630	126
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-967	2000	985
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-975	800	350
Смоленский р-н	ООО "Горэлектро"	Смоленский	ТП-980	500	42
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-983	500	0
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-1000	2000	523
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-1003	2000	0
Смоленский р-н	ООО "Горэлектро"	Смоленский	ТП-1007	1260	0
Смоленский р-н	ООО "Горэлектро"	Смоленский	ТП-1019	250	0

г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-1025	250	0
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-1113	800	53
Смоленский р-н	ООО "Горэлектро"	Смоленский	ТП-1150	250	100
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-1162	800	0
Смоленский р-н	ООО "Горэлектро"	Смоленский	ТП-1298	630	80
Смоленский р-н	ООО "Горэлектро"	Смоленский	ТП-1422	160	60
Смоленский р-н	ООО "Горэлектро"	Смоленский	ТП-1468	250	250
Смоленский р-н	ООО "Горэлектро"	Смоленский	ТП-1709	160	10
Смоленский р-н	ООО "Горэлектро"	Смоленский	ТП-1710	400	0
Смоленский р-н	ООО "Горэлектро"	Смоленский	ТП-1759	630	480
Смоленский р-н	ООО "Горэлектро"	Смоленский	ТП-2001	2000	0
Смоленский р-н	ООО "Горэлектро"	Смоленский	ТП-2002	2000	317
Смоленский р-н	ООО "Горэлектро"	Смоленский	ТП-2003	2000	196
Смоленский р-н	ООО "Горэлектро"	Смоленский	ТП-2004	2000	0
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-2006	2000	194
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-2007	2000	85
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-2008	1260	0
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-2009	400	200
Смоленский р-н	ООО "Горэлектро"	Смоленский	ТП-2010	1260	0
Смоленский р-н	ООО "Горэлектро"	Смоленский	ТП-2011	2000	112
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-2012	2500	207
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-2020	800	24
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-2021	400	44
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-2022	400	85
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-2023	1260	507
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-2024	2000	0
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-2026	2000	0
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-2027	2000	0
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-2029	1260	79
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-2030	1260	0
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-2031	500	0
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-2032	400	113

г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-2033	1260	350
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-2034	400	0
Краснинский р-н	ООО "Горэлектро"	Краснинский	ТП-2035	400	165
Монастырщинский р-н	ООО "Горэлектро"	Монастырщинский	ТП-2036	160	25
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-2037	1000	250
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-2038	1260	0
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-2039	400	0
Смоленский р-н	ООО "Горэлектро"	Смоленский	ТП-2040	400	40
Починковский р-н	ООО "Горэлектро"	Починковский	ТП-2041	630	10
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-2042	400	250
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-2043	2000	312
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-2044	630	87
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-2045	1260	87
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-2046	250	50
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-2047	630	75
Смоленский р-н	ООО "Горэлектро"	Смоленский	ТП-2048	500	0
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-2049	1260	157
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-2050	500	0
Починковский р-н	ООО "Горэлектро"	Починковский	ТП-2051 3ТП-7-6 АБЗ	400	365
Смоленский р-н	ООО "Горэлектро"	Смоленский	ТП-2052	400	100
Смоленский р-н	ООО "Горэлектро"	Смоленский	ТП-2053	800	100
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-2054	630	365
Смоленский р-н	ООО "Горэлектро"	Смоленский	ТП-2055	160	10
Смоленский р-н	ООО "Горэлектро"	Смоленский	ТП-2056	630	10
Смоленский р-н	ООО "Горэлектро"	Смоленский	ТП-2057	400	360
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-2058	800	0
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-2059	3200	0
Смоленский р-н	ООО "Горэлектро"	Смоленский	ТП-2061	250	0
Смоленский р-н	ООО "Горэлектро"	Смоленский	ТП-2062	630	30
Смоленский р-н	ООО "Горэлектро"	Смоленский	ТП-2063	800	0
Починковский р-н	ООО "Горэлектро"	Починковский	ТП-2064	250	100
Ярцевский р-н	ООО "Горэлектро"	Ярцевский	ТП-2070	630	0

Смоленский р-н	ООО "Горэлектро"	Смоленский	ТП-2071	400	0
Смоленский р-н	ООО "Горэлектро"	Смоленский	ТП-2072	630	30
Духовщинский р-н	ООО "Горэлектро"	Духовщинский	ТП-2073	630	15
г. Смоленск	ООО "Горэлектро"	г. Смоленск	ТП-2075	1260	30

Приложение 3.2.

Мероприятия, выполненные ООО «Горэлектро» в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в 2025 г.

В рамках совершенствования деятельности по технологическому присоединению в 2025 году в ООО «Горэлектро» проведен ряд мероприятий направленных на сокращение сроков и упрощение процедуры осуществления технологического присоединения:

1. Развитие услуги «сопровождение ТП», предусматривающей выполнение сетевой организацией мероприятий по технологическому присоединению, предписанных заявителю техническими условиями;

2. Актуализация алгоритма взаимодействия подразделений сетевой организации в рамках процедуры по технологическому присоединению с целью повышения качества обслуживания.

3. Проведены обучающие семинары и систематические проверки знаний в целях повышения качества работы и уровня профессионализма персонала в области технологических присоединений.

4. Обеспечение ежемесячного анализа поступивших заявок на технологическое присоединение, подписанных договоров с целью совершенствования деятельности по технологическому присоединению.

5. Обеспечение доступности информации за счет обновления информации на стендах в офисе ООО «Горэлектро», а также на официальном сайте сетевой организации.

6. Другие мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания потребителей и предусмотренные действующим законодательством.

Приложение 3.3.

Прочая информация, которую ООО «Горэлектро» считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся предоставления услуг по технологическому присоединению в 2025 г.

Дополнительная информация по предоставлению услуг по технологическому присоединению отсутствует.

Приложение 3.4.

Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям ООО «Горэлектро» в 2025 году.

№	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			
		2024 год	2025 год	Динамика изменения показателя, %	2024 год	2025 год	Динамика изменения показателя, %	2024 год	2025 год	Динамика изменения показателя, %	2024 год	2025 год	Динамика изменения показателя, %	2024 год	2025 год	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	41	20	49%	33	20	61%	10	11	110%	4	2	50%	0	0	0%	53
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	41	20	49%	33	20	61%	10	11	110%	4	2	50%	0	0	0%	53
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%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0

3.2	по вине сторонних лиц	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	3	3	100%	5	5	100%	8	9	113%	14	10	71%	0	0	0%	27
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	34	15	44%	23	18	78%	12	5	42%	2	1	50%	0	0	0%	39
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	29	27	93%	30	33	110%	8	7	88%	0	0	0%	0	0	0%	67
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%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
7.1	по вине сетевой организации	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
7.2	по вине заявителя	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	120	90	75%	211	218	103%	289	258	89%	0	0	0	0	0	0	189

Рассчитать стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации возможно при помощи интерактивного инструмента:

- [простого калькулятора](#) стоимости, который предназначен для онлайн–расчета ориентировочной стоимости технологического присоединения в соответствии с утвержденными ставками платы с учетом допущений по объему мероприятий сетевой организации по присоединению объекта заявителя;
- [инженерного калькулятора стоимости технологического присоединения](#), предназначенного для онлайн–расчета стоимости технологического присоединения в соответствии с утвержденными ставками платы с учетом мероприятий сетевой организации, предусмотренных Техническими условиями

4. Качество обслуживания

Приложение 4.1.

Количество обращений, поступивших в ООО «Горэлектро» в 2025 году.

№	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:	0	0	0%	21	75	357%	235	162	69%	0	0	0%	0	0	0%
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	0%	0	0	0%	67	67	100%	0	0	0%	0	0	0%
1.2	осуществление технологического присоединения	0	0	0%	0	0	0%	88	53	60%	0	0	0%	0	0	0%
1.3	коммерческий учет электрической энергии	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
1.4	качество обслуживания	0	0	0%	0	3	0%	11	4	36%	0	0	0%	0	0	0%
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	0	0	0%	0	31	0%	40	14	35%	0	0	0%	0	0	0%
1.6	отключение электрической энергии	0	0	0%	21	41	195%	0	5	0%	0	0	0%	0	0	0%
1.7	дополнительные услуги	0	0	0%	0	0	0%	14	0	0%	0	0	0%	0	0	0%

1.8	контактная информация	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
1.9	прочее (указать)	0	0	0%	0	0	0%	15	19	127%	0	0	0%	0	0	0%
2	Жалобы	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.1.1.	качество услуг по передаче электрической энергии	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.1.2.	качество электрической энергии	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.2	осуществление технологического присоединения	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.3	коммерческий учет электрической энергии	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.4	качество обслуживания	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.6	отключение электрической энергии	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.7	дополнительные услуги	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.8	контактная информация	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.9	прочее (указать)	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
3	Заявка на оказание услуг	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%

3.1	по технологическому присоединению	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
3.4	по техническому обслуживанию сетей наружного освещения	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
3.5	по техническому обслуживанию и ремонту сетей потребителей	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
3.6	по переустройству электросетевых объектов	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
3.7	по предоставлению технических ресурсов	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
3.8	по испытанию и диагностике	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
3.9	по выполнению работ, относящихся к компетенции клиента при осуществлении технологического присоединения	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
3.10	прочее (указать)	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%

Приложение 4.2.

Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей ООО «Горэлектро» в 2025 г.

№	Офис обслуживания потребителей	Тип офиса	Адрес местонахождения	Номер телефона, адрес электронной почты	Режим работы		Предоставляемые услуги	Кол-во потребителей, обратившихся очно в отч. периоде	Среднее время на обслуживание потребителя, мин.	Среднее время ожидания потребителя в очереди, мин.	Кол-во сторонних организаций на территории офиса обслуживания
1	2	3	4	5	6		7	8	9	10	11
1	ООО "Горэлектро"	Центр обслуживания потребителей	214004 г. Смоленск пер. Оршанский д.8Б этаж 3	(4812) 28-10-81 tso@gorelectro.ru	понедельник - пятница	пн. - пт. 8:30-17:30	Предоставление справочной информации по вопросам оказания услуг сетевой организации; Прием и регистрация очного обращения потребителя; Консультирование заявлений на технологическое присоединение к электрическим сетям; Проверка корректности оформления заявки, состава (комплектности) входящих документов и полноты сведений в заявке в соответствии с требованиями нормативных правовых актов; Выдача и прием договоров на технологическое присоединение, выдача технических условий и других документов по результатам оказания услуг; Прием и регистрация жалоб потребителей; Прием заявок на оказание дополнительных услуг филиалом; Консультирование потребителей по вопросам энергоснабжения и вопросам деятельности иных энергокомпаний региона; Прием электронной заявки на технологическое присоединение.	0	Отсутствует система электронной очереди. Среднее время на обслуживание - 20 минут	Отсутствует система электронной очереди. Среднее время ожидания потребителя в очереди - 0 минут	-

Приложение 4.3.

Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи ООО «Горэлектро» в 2025 году.

N	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	(4812) 28-10-85 (4812) 28-10-81
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	75
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.	0:00:36
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0:01:50

Приложение 4.4.

Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений в ООО «Горэлектро» в 2025 году.

Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, обращений, содержащих жалобу, обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в отчетном периоде, в соответствии с пунктом 4.1. Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.

В 2025 году в ООО «Горэлектро» поступило 237 обращений (92,6% от уровня 2024 года).

Число обращений по категории «Отключение электрической энергии» - 46 обращение, что составляет 19,4% от общего количества обращений.

Число обращений по категории «Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства» - 45 обращений, что составляет 19 % от общего количества обращений.

Число обращений, содержащих заявку на оказание услуг по категории «Технологическое присоединение» - 53 обращений, что составляет 22,4 % от общего количества обращений.

Приложение 4.5.

Описание дополнительных услуг, оказываемых потребителю, помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций в ООО «Горэлектро» в 2025 году.

ООО «Горэлектро» помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций, оказывает следующие дополнительные услуги:

Наименование услуги	Краткое описание
Аренда и услуги по размещению	Предоставление на возмездной основе имущества (недвижимого, движимого, электросетевого) во временное пользование. Также услуга включает в себя услуги по размещению оборудования связи и телекоммуникационного оборудования на электросетевых объектах и услуги по размещению наружной рекламы и информации.
Услуги по техническому и ремонтно-эксплуатационному обслуживанию	Услуги по реализации комплекса организационно-технических мероприятий планово-предупредительного характера по поддержанию оборудования в исправном и работоспособном состоянии, соответствующем требованиям технической документации, в течение всего срока эксплуатации.
Выполнение строительно-монтажных работ	Услуги по выполнению мероприятий, включающих комплекс работ по проектированию, строительству, изменению топологии/компоновки, реконструкции, техническому перевооружению электросетевых объектов, в т.ч. сетей наружного освещения.
Консультационные и организационно-технические услуги	Услуги по проведению энергетических обследований, разработке и реализации мероприятий по энергосбережению и повышению энергетической эффективности, ограничению /восстановлению электроснабжения, согласованию и экспертизе проектной документации и т.д.
Услуги связи и информационных технологий	Услуги по предоставлению услуг связи и информационных технологий – каналы связи, цифровая связь, телеметрия и пр.

Приложение 4.6.

Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения в ООО «Горэлектро» в 2025 году.

Основными целями и задачами ООО «Горэлектро» 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 «Горэлектро» уделяется особое внимание индивидуальному подходу при работе 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» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2000, N 2, ст. 161; N 19, ст. 2023; 2001, N 1, ст. 2; N 33, ст. 3427; N 53, ст. 5030; 2002, N 30, ст. 3033; N 48, ст. 4743; N 52, ст. 5132; 2003, N 19, ст. 1750; 2004, N 19, ст. 1837; N 25, ст. 2480; N 27, ст. 2711; N 35, ст. 3607; N 52, ст. 5038; 2005, N 1, ст. 25; N 19, ст. 1748; N 52, ст. 5576; 2007, N 43, ст. 5084; 2008, N 9, ст. 817; N 29, ст. 3410; N 30, ст. 3609; N 40, ст. 4501; N 52, ст. 6224; 2009, N 18, ст. 2152; N 26, ст. 3133; N 29, ст. 3623; N 30, ст. 3739; N 51, ст. 6148; N 52, ст. 6403; 2010, N 19, ст. 2287; N 27, ст. 3433; N 30, ст. 3991; N 31, ст. 4206; N 50, ст. 6609; 2011, N 45, ст. 6337; N 47, ст. 6608; 2012, N 43, ст. 5782; 2013, N 14, ст. 1654; N 19, ст. 2331; N 27, ст. 3477; N 48, ст. 6165; 2014, N 23, ст. 2930; N 26, ст. 3406; N 52, ст. 7537; 2015, N 14, ст. 2008), 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» (Ведомости Съезда народных депутатов РСФСР и Верховного Совета РСФСР, 1991, N 21, ст. 699; Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 32, ст. 1861; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 48, ст. 4561; 1996, N 51, ст. 5680; 1997, N 47, ст. 5341; 1998, N 48, ст. 5850; 1999, N 16, ст. 1937; N 28, ст. 3460; 2000, N 33, ст. 3348; 2001, N 1, ст. 2; N 7, ст. 610; N 33, ст. 3413; 2002, N 30, ст. 3033; N 50, ст. 4929; N 53, ст. 5030; 2002, N 52, ст. 5132; 2003, N 43, ст. 4108; N 52, ст. 5038; 2004, N 18, ст. 1689; N 35, ст. 3607; 2006, N 6, ст. 637; N 30, ст. 3288; N 50, ст. 5285; 2007, N 46, ст. 5554; 2008, N 9, ст. 817; N 29, ст. 3410; N 30, ст. 3616; N 52, ст. 6224; N 52, ст. 6236; 2009, N 18, ст. 2152; N 30, ст. 3739; 2011, N 23, ст. 3270; N 29, ст. 4297; N 47, ст. 6608; N 49, ст. 7024; 2012, N 26, ст. 3446; N 53, ст. 7654; 2013, N 19, ст. 2331; N 27, ст. 3443; N 27, ст. 3446; N 27, ст. 3477; N 51, ст. 6693; 2014, N 26, ст. 3406; N 30, ст. 4217; N 40, ст. 5322; N 52, ст. 7539; 2015, N 14, ст. 2008)

Офис обслуживания потребителей ООО «Горэлектро» предлагает потребителям услуг возможность свободного выбора любого из трех типов каналов

информационного взаимодействия (очного, заочного и интерактивного) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений потребителя услуг.

При обращении в офис обслуживания потребителей инвалидов, участников ВОВ и боевых действий реализуется право данной категории граждан на внеочередной прием.

Организована предварительная запись на прием на сайте ООО «Горэлектро», позволяющая выбрать наиболее удобное время для посещения офиса обслуживания потребителей.

Для потребителей, в том числе малоподвижных групп населения, обеспечена возможность удаленного доступа потребителей к информации об оказываемых услугах в разделе «Потребителям» официального сайта ООО «Горэлектро», а также подачи заявки на технологическое присоединение через Портал электросетевых услуг.

Приложение 4.7.

Темы и результаты опросов потребителей, проводимых ООО «Горэлектро» для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания, в рамках исполнения Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций в 2025 году.

Целью и темой проведения проводимых опросов являлось определение уровня удовлетворенности потребителей системой обслуживания в целом, а также следующими видами услуг в частности:

- передача электрической энергии;
- технологическое присоединение к электрическим сетям;
- дополнительными услуги.

При проведении анкетирования потребителей услуг в ООО «Горэлектро» было опрошено 16 потребителей.

Результаты ответов на вопросы анкеты оценивались по пятибалльной шкале, оценка 5 означает полную удовлетворенность, 1 – полную неудовлетворенность.

По итогам анкетирования клиентов ООО «Горэлектро» в 2025 году интегральная оценка удовлетворенности клиентов по рассмотрению обращений составила 4,79 балла.

Приложение 4.8.

Мероприятия, выполняемые ООО «Горэлектро» в целях повышения качества обслуживания потребителей в 2025 г.

Ведется очное обслуживание потребителей ООО «Горэлектро» в центре обслуживания потребителей. В рамках дистанционного обслуживания потребители услуг Компании использовали следующие каналы:

- Контакт-центр;
- Сайт ООО «Горэлектро» раздел «Потребителям»;
- Посредством электронной почты.

