

Приложение N 7
к Единым стандартам качества
обслуживания сетевыми
организациями потребителей услуг
сетевых организаций

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг

ОАО «Городские электрические сети» за 2015 год
(наименование сетевой организации)

1. Общая информация о сетевой организации.

1.1 Количество потребителей услуг

Тип потребителей	Уровень напряжения	Категория надежности	Количество
Юридические лица	ВН	III	1
	СН-2	II	4
		III	237
	НН	II	1
		III	1 515
Физические лица (частный сектор)	НН	III	12 147
Всего			13 905

1.2 Количество точек поставки

Всего	13 933
Точки поставки, не оснащенных приборами учета	
Юридические лица	108
ВРУ МКД	26
Точки поставки, оснащенные приборами учета	
Юридические лица	1 637
Физические лица (частный сектор)	11 885
ВРУ МКД	256
Приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных	21

1.3 Информация об объектах электросетевого хозяйства.

Наименование	Ед. изм.	Количество 2014	Количество 2015	Динамика %
ВЛ-0,4 кВ	км	227,43	235,32	3,35
ВЛ-10 кВ	км	70,72	70,72	0
ВЛ-6 кВ	км	1,39	0,805	-42,0
КЛ-0,4 кВ	км	46,56	46,56	0
КЛ-6 кВ	км	0,93	0,55	-40,0
КЛ-10 кВ	км	83,8	83,836	0,04
ТП-10/0,4 кВ	шт	123	123	0
РП-10кВ	шт	3	3	0

1.4 Уровень физического износа электросетевого хозяйства.

	Наименование	Ед.изм.	2014г.	2015г.	Динамика
1	Уровень напряжения СН-2				
	Оборудование ТП	%	62,2	63,1	101,4
	Оборудование РП	%	36,9	41,7	113,0
	ВЛ-10 кВ	%	99,3	99,7	100,4
	КЛ-10 кВ	%	79,1	71,8	90,8
2	Уровень напряжен НН				
	ВЛ - 0,4 кВ	%	56,6	52,6	92,9
	КЛ - 0,4 кВ	%	88,0	89,0	101,1

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.

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		2014 г.	2015 г.	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (P_{SAIDI})			
1.1		ВН (110 кВ и выше)		
1.2		СН1 (35 - 60 кВ)		

1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	19,68	7,3	-12,38
1.4	НН (до 1 кВ)	5,13	3,61	-1,52
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIFI})			
2.1	ВН (110 кВ и выше)			
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)			
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,34	0,25	-0,09
2.4	НН (до 1 кВ)	0,17	0,14	-0,0,3
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) ($\Pi_{SAIDI, \text{план}}$)			
3.1	ВН (110 кВ и выше)			
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)			
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	100,4	115,25	+14,85
3.4	НН (до 1 кВ)	65,6	69,0	+3,4
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) ($\Pi_{SAIFI, \text{план}}$)			
4.1	ВН (110 кВ и выше)			
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)			
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,72	0,75	+0,03

4.4		НН (до 1 кВ)	0,55	0,61	+0,06
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки		-	-	-
5.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки		-	-	-

2.2. Рейтинг структурных единиц сетевой организации 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 прекращений 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 прекращений 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	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1				7,3	3,6 1			0,25	0,1 4			115,25	69, 0			0,75	0,6 1	-	Замена проводов ВЛ-0,4кВ Ф-4 от ТП-25 -2 кв 2016г. Замена проводов ВЛ-0,4кВ Ф-1 от ТП-81- 3кв.2016г.
n	Всего по сетевой организации			7,3	3,6 1			0,25	0,1 4			115,25	69, 0			0,75	0,6 1	-	

2.3 Перечень мероприятий по улучшению качества электрической энергии и повышению пропускной способности в распределительных сетях:

1. Перераспределение нагрузок по фазам воздушных линий электропередач.
2. Увеличение площади сечения проводников воздушных и кабельных линий.
3. Увеличение количества параллельных линий.
4. Применение компактных воздушных линий электропередачи со сближенными фазами, в том числе с самонесущими изолированными проводами.
5. Замена электросчетчиков на класс точности - 1,0.
6. Повышение номинального напряжения распределительной сети.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии невостребованной мощности

№ п/п	ТП №	Марка-мощность сил. тр-ра, кВА	Балансовая принадлежность	Невостребованная мощность, кВА
1	2	ТМ - 250	ОАО "Городские электрические сети"	140
2	3	ТМ – 400	ОАО "Городские электрические сети"	155
3	4	ТМ – 400	ОАО "Городские электрические сети"	169
4	5	ТМ – 400	ОАО "Городские электрические сети"	140
5	6	ТМ – 250	ОАО "Городские электрические сети"	214
6	7	ТМ – 400	ОАО "Городские электрические сети"	268
7	8	ТМ - 400	ОАО "Городские электрические сети"	216
8	9	ТМ – 250	ОАО "Городские электрические сети"	171
9	10	ТМ – 250	ОАО "Городские электрические сети"	124
10	12	ТМ – 250 ТМ -250	ОАО "Городские электрические сети"	80 250
11	13	ТМ – 400	ОАО "Городские электрические сети"	150
12	14	ТМ – 250 ТМ - 250	ОАО "Городские электрические сети"	138 250
13	15	ТМ – 250	ОАО "Городские электрические сети"	125
14	16	ТМ – 250	ОАО "Городские электрические сети"	124
15	17	ТМ – 250	ОАО "Городские электрические сети"	161
16	18	ТМ – 250	ОАО "Городские электрические сети"	124
17	19	ТМ – 250	ОАО "Городские электрические сети"	132
18	20	ТМ – 400	ОАО "Городские электрические сети"	175
19	21	ТМ – 400 ТМ- 250	ОАО "Городские электрические сети"	145 250

№ п/п	ТП №	Марка-мощность сил. тр-ра, кВА	Балансовая принадлежность	Невостребованная мощность, кВА
20	23	ТМ – 250 ТМ - 250	ОАО "Городские электрические сети"	87 250
21	25	ТМ – 250	ОАО "Городские электрические сети"	90
22	26	ТМ – 250	ОАО "Городские электрические сети"	51
23	27	ТМ – 250	ОАО "Городские электрические сети"	50
24	28	ТМ – 400	ОАО "Городские электрические сети"	188
25	30	ТМ – 630	ОАО "Городские электрические сети"	140
26	31	ТМ – 250	ОАО "Городские электрические сети"	111
27	32	ТМ – 100	ОАО "Городские электрические сети"	65
28	33	ТМ – 250	ОАО "Городские электрические сети"	210
29	34	ТМ – 250	ОАО "Городские электрические сети"	198
30	35	ТМ – 250	ОАО "Городские электрические сети"	116
31	36	ТМ – 400	ОАО "Городские электрические сети"	180
32	37	ТМ – 250	ОАО "Городские электрические сети"	121
33	38	ТМ – 400	ОАО "Городские электрические сети"	184
34	39	ТМ – 250	ОАО "Городские электрические сети"	140
35	40	ТМ – 250	ОАО "Городские электрические сети"	170
36	42	ТМ – 100	ОАО "Городские электрические сети"	138
37	43	ТМ – 320	ОАО "Городские электрические сети"	130
38	44	ТМ – 250	ОАО "Городские электрические сети"	108
39	45	ТМ – 100	ОАО "Городские электрические сети"	75
40	46	ТМ – 250	ОАО "Городские электрические сети"	195
41	47	ТМ – 250	ОАО "Городские электрические сети"	135
42	48	ТМ – 250	ОАО "Городские электрические сети"	71
43	49	ТМ -250	ОАО "Городские электрические сети"	70
44	50	ТМ – 250	ОАО "Городские электрические сети"	130
45	51	ТМ – 250	ОАО "Городские электрические сети"	77
46	52	ТМ – 250	ОАО "Городские электрические сети"	63
47	53	ТМ – 400	ОАО "Городские электрические сети"	65
48	54	ТМ – 250	ОАО "Городские электрические сети"	138
49	56	ТМ – 160	ОАО "Городские электрические сети"	44
50	57	ТМ – 160	ОАО "Городские электрические сети"	97
51	58	ТМ – 250	ОАО "Городские электрические сети"	88
52	59	ТМ – 250	ОАО "Городские электрические сети"	85

№ п/п	ТП №	Марка-мощность сил. тр-ра, кВА	Балансовая принадлежность	Невостребованная мощность, кВА
53	60	ТМ – 400	ОАО "Городские электрические сети"	212
54	61	ТМ – 250	ОАО "Городские электрические сети"	89
55	62	ТМ – 180	ОАО "Городские электрические сети"	105
56	63	ТМ – 250	ОАО "Городские электрические сети"	74
57	65	ТМ – 400	ОАО "Городские электрические сети"	165
58	67	ТМ – 250	ОАО "Городские электрические сети"	100
59	68	ТМ – 250	ОАО "Городские электрические сети"	95
60	69	ТМ – 250	ОАО "Городские электрические сети"	90
61	71	ТМ – 400	ОАО "Городские электрические сети"	310
		ТМ-400	ОАО "Городские электрические сети"	350
62	75	ТМ – 400	ОАО "Городские электрические сети"	240
63	77	ТМ – 63	ОАО "Городские электрические сети"	91
64	78	ТМ – 400	ОАО "Городские электрические сети"	375
65	81	ТМ – 400	ОАО "Городские электрические сети"	330
66	82	ТМ – 400	ОАО "Городские электрические сети"	300
67	83	ТМ – 250	ОАО "Городские электрические сети"	186
68	84	ТМ – 250	ОАО "Городские электрические сети"	211
69	85	ТМ – 250	ОАО "Городские электрические сети"	180
70	87	ТМ – 250	ОАО "Городские электрические сети"	195
71	88	ТМ – 100	ОАО "Городские электрические сети"	93
72	89	ТМ – 100	ОАО "Городские электрические сети"	95
73	92	ТМ – 400	ОАО "Городские электрические сети"	198
74	93	ТМ – 250	ОАО "Городские электрические сети"	43
75	94	ТМ – 250	ОАО "Городские электрические сети"	147
76	95	ТМ – 400	ОАО "Городские электрические сети"	134
77	109	ТМ - 250	ОАО "Городские электрические сети"	175
78	110	ТМ – 63	ОАО "Городские электрические сети"	90
79	111	ТМ – 250	ОАО "Городские электрические сети"	156
80	112	ТМ – 400	ОАО "Городские электрические сети"	300
81	117	ТМ – 315	ОАО "Городские электрические сети"	241
82	118	ТМ – 160	ОАО "Городские электрические сети"	130
83	119	ТМ – 400	ОАО "Городские электрические сети"	208
84	120	ТМ – 250	ОАО "Городские электрические сети"	190
85	123	ТМ – 250	ОАО "Городские электрические сети"	160

№ п/п	ТП №	Марка-мощность сил. тр-ра, кВА	Балансовая принадлежность	Невостребованная мощность, кВА
86	130	ТМ – 250	ОАО "Городские электрические сети"	116
87	131	ТМ – 160	ОАО "Городские электрические сети"	84
88	132	ТМ – 400	ОАО "Городские электрические сети"	194
89	133	ТМ – 250	ОАО "Городские электрические сети"	100
90	134	ТМ – 250	ОАО "Городские электрические сети"	98
91	137	ТМ – 250	ОАО "Городские электрические сети"	91
92	139	ТМ – 250	ОАО "Городские электрические сети"	160
93	142	ТМ-250	ОАО "Городские электрические сети"	159
94	143	ТМ-250	ОАО "Городские электрические сети"	159
95	147	ТМ-250	ОАО "Городские электрические сети"	180
96	148	ТМ-400	ОАО "Городские электрические сети"	332
97	149	ТМ-250	ОАО "Городские электрические сети"	134
98	150	ТМ-250	ОАО "Городские электрические сети"	140
99	151	ТМ-250	ОАО "Городские электрические сети"	144
100	152	ТМ-250	ОАО "Городские электрические сети"	60
101	153	ТМ-250	ОАО "Городские электрические сети"	80
102	154	ТМ-250	ОАО "Городские электрические сети"	180
103	157	ТМ-250	ОАО "Городские электрические сети"	160
104	160	ТМ-160	ОАО "Городские электрические сети"	106
105	161	ТМ-160	ОАО "Городские электрические сети"	84
106	162	ТМ-250	ОАО "Городские электрические сети"	98
107	163	ТМ-400	ОАО "Городские электрические сети"	347
108	165	ТМ-250	ОАО "Городские электрические сети"	135
109	166	ТМ-160	ОАО "Городские электрические сети"	81
110	170	ТМ-250	ОАО "Городские электрические сети"	107
111	171	ТМ-160	ОАО "Городские электрические сети"	15
112	172	ТМ-160	ОАО "Городские электрические сети"	63
113	173	ТМ-180	ОАО "Городские электрические сети"	133
114	РП-1	ТМ-160	ОАО "Городские электрические сети"	95
115	РП-2	ТМ-250	ОАО "Городские электрические сети"	180
		ТМ-250	ОАО "Городские электрические сети"	250
116	РП-3	ТМ-160	ОАО "Городские электрические сети"	90
		ТМ-25	ОАО "Городские электрические сети"	25
117	1	ТМ-100	ОАО "Городские электрические сети"	51

2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	220	301	26,9	7	3	57,1	1	1	0													
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:																						
3.1	по вине сетевой организации																						
3.2	по вине сторонних лиц																						

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:															
7.1	по вине сетевой организации															
7.2	по вине заявителя															
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	15	15	0	15	15	0	15	15							

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации

Мощность энергопринимающих устройств заявителя, кВт			15		150		250		670	
Категория надежности			I - II	III	I - II	III	I - II	III	I - II	III
Расстояние до границ земельного участка заявителя, м	Необходимость строительства подстанции	Тип линии								
500 - сельская местность/300 - городская местность	Да	КЛ	158069	550	322600,1	250824,7	601558,3	449986,9	1102896,4	951325
		ВЛ	176127	550	340658,1	259853,7	474438,2	386426,8	97577,9	887764,9
	Нет	КЛ	143550	550	177417,8	105642,4	359587,8	2080016,4	454415,4	302844
		ВЛ	161608	550	195475,8	114671,4	232467,8	144456,4	327295,2	239283,9
750	Да	КЛ	376781,9	197343,4	537926,3	358487,8	1056272,9	677344,2	1557610,9	1178682,2
		ВЛ	421926,9	219915,9	583071,3	381060,3	738472,3	518443,9	1239810,3	1019781,9
	Нет	КЛ	362263,7	182825,2	392744	213305,5	814301,7	435373	750229,7	530201,3
		ВЛ	407408,7	205397,7	437889	235878	496501,8	276473,4	591329,4	371301
1000	Да	КЛ	496407,7	257156,3	657552	418300,6	1308891,9	803653,7	1810230	1304991,8
		ВЛ	556600,9	287252,9	717745,3	448397,3	885157,9	591786,7	1386495,9	1093124,7
	Нет	КЛ	481889,4	242638	512369,7	273118,3	1066921,4	561683,2	1161749	656510,8
		ВЛ	542082,7	272734,7	572563	303215	643187,4	349816,2	474015	444643,8

4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

№	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	ОАО «Городские электрические сети»	Центр обслуживания	г.Прохладный, ул. Гагарина, дом 14	8 800 700 86 27 8 86631 4 45 31	С8-00 до 17-00 перерыв с 12-00 до 13-00 вых.: суб, воскр.	осуществление технологического присоединения; коммерческий учет электрической энергии; замена ПУ.	1379	5	3	нет

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

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	8 800 700 86 27 8 86631 4 45 31
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	260
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	240
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	нет
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	нет
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	нет

4.4. Наибольшее количество обращений относятся к коммерческому учету электроэнергии. По всем обращениям потребителей услуг организации обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение в установленные сроки.

4.5. Дополнительных услуг, помимо указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей не оказывается.

4.6. При рассмотрении обращений физических лиц, представляющих социально уязвимые категории населения, а также предпринимателей без образования юридического лица и малого бизнеса, учитывается, что у данной группы клиентов нет юридических и технических знаний по вопросам энергоснабжения.

