

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

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг

АО «Городские электрические сети» за 2016 год  
(наименование сетевой организации)

1. Общая информация о сетевой организации.

1.1 Количество потребителей услуг

<b>Тип потребителей</b>	<b>Уровень напряжения</b>	<b>Категория надежности</b>	<b>Количество</b>
Юридические лица	ВН	III	1
	СН-2	II	4
		III	285
	НН	II	1
		III	1 529
Физические лица (частный сектор)	НН	III	12 444
<b>Всего</b>			14264

### 1.2 Количество точек поставки

<b>Всего</b>	<b>14 490</b>
<b>Точки поставки, не оснащенных приборами учета</b>	
Юридические лица	125
ВРУ МКД	16
<b>Точки поставки, оснащенные приборами учета</b>	
Юридические лица	1 817
Физические лица (частный сектор)	12 241
ВРУ МКД	270
Приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных	21

### 1.3 Информация об объектах электросетевого хозяйства.

Наименование	Ед. изм.	Количество 2015	Количество 2016	Динамика %
ВЛ-0,4 кВ	км	235,32	236,533	0,51
ВЛ-10 кВ	км	70,72	70,72	0
ВЛ-6 кВ	км	0,805	0,805	0
КЛ-0,4 кВ	км	46,56	46,56	0
КЛ-6 кВ	км	0,55	0,55	0
КЛ-10 кВ	км	83,836	83,836	0
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.	2015г.	2016г.	Динамика
1	<b>Уровень напряжения СН-2</b>				
	Оборудование ТП	%	63,1	57,6	90,3
	Оборудование РП	%	41,7	46,5	111,5
	ВЛ-10 кВ	%	99,7	82,9	83,1
	КЛ-10 кВ	%	71,8	73,4	102,2
2	<b>Уровень напряжения НН</b>				
	ВЛ - 0,4 кВ	%	52,6	51,3	97,5
	КЛ - 0,4 кВ	%	89,0	90,0	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		
		2015г.	2016 г.	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( )			
1.1	ВН (110 кВ и выше)			
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)			

1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	7,3	12,3	+5,0
1.4	НН (до 1 кВ)	3,61	2,75	-0,86
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии ()			
2.1	ВН (110 кВ и выше)			
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)			
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,25	0,31	+0,09
2.4	НН (до 1 кВ)	0,14	0,12	-0,02
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) ()			
3.1	ВН (110 кВ и выше)			
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)			
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	115,25	119,35	+4,1
3.4	НН (до 1 кВ)	69,0	77,5	+8,5
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) ()			
4.1	ВН (110 кВ и выше)			
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)			
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,75	0,78	+0,03
4.4	НН (до 1 кВ)	0,61	0,67	+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,				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии,				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),				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),				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				12,5	2,75			0,31	0,12			119,35	77,5			0,78	0,61	-	Реконструкция ВЛ-10кВ Ф-21, Ф-22. Реконструкция КЛ -10кВ Ф-33. Монтаж АСКУЭ у потребителя от ТП-50
n	Всего по сетевой организации			12,5	2,75			0,31	0,12			119,35	77,5			0,78	0,61	-	

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

1. Увеличение площади сечения проводников воздушных и кабельных линий.
2. Применение компактных воздушных линий электропередачи со сближенными фазами, в том числе с самонесущими изолированными проводами.
3. Замена электросчетчиков на класс точности - 1,0.
4. 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	АО "Городские электрические сети"	135
2	3	ТМ - 400	АО "Городские электрические сети"	151
3	4	ТМ - 400	АО "Городские электрические сети"	163
4	5	ТМ - 400	АО "Городские электрические сети"	137
5	6	ТМ - 250	АО "Городские электрические сети"	261
6	7	ТМ - 400	АО "Городские электрические сети"	261
7	8	ТМ - 400	АО "Городские электрические сети"	215
8	9	ТМ - 250	АО "Городские электрические сети"	169
9	10	ТМ - 250	АО "Городские электрические сети"	123
10	12	ТМ - 250 ТМ - 250	АО "Городские электрические сети"	79 249
11	13	ТМ - 400	АО "Городские электрические сети"	147
12	14	ТМ - 250 ТМ - 250	АО "Городские электрические сети"	135 250
13	15	ТМ - 250	АО "Городские электрические сети"	124
14	16	ТМ - 250	АО "Городские электрические сети"	121
15	17	ТМ - 250	АО "Городские электрические сети"	159
16	18	ТМ - 250	АО "Городские электрические сети"	120
17	19	ТМ - 250	АО "Городские электрические сети"	130
18	20	ТМ - 400	АО "Городские электрические сети"	174
19	21	ТМ - 400 ТМ - 250	АО "Городские электрические сети"	143 250

<b>№ п/п</b>	<b>ТП №</b>	<b>Марка-мощность сил. тр-ра, кВА</b>	<b>Балансовая принадлежность</b>	<b>Невостробованная мощность, кВА</b>
20	23	ТМ – 250 ТМ - 250	АО "Городские электрические сети"	85 250
21	25	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	89
22	26	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	50
23	27	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	50
24	28	ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	188
25	30	ТМ – 630	АО "Городские электрические сети"	30
26	31	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	110
27	32	ТМ – 100	АО "Городские электрические сети"	61
28	33	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	210
29	34	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	198
30	35	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	116
31	36	ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	180
32	37	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	120
33	38	ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	184
34	39	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	140
35	40	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	165
36	42	ТМ – 100	АО "Городские электрические сети"	138
37	43	ТМ – 320	АО "Городские электрические сети"	130
38	44	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	100
39	45	ТМ – 100	АО "Городские электрические сети"	73
40	46	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	194
41	47	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	134
42	48	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	70
43	49	ТМ -250	АО "Городские электрические сети"	70
44	50	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	130
45	51	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	76
46	52	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	63
47	53	ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	63
48	54	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	130
49	56	ТМ – 160	АО "Городские электрические сети"	43
50	57	ТМ – 160	АО "Городские электрические сети"	95
51	58	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	86
52	59	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	82

<b>№ п/п</b>	<b>ТП №</b>	<b>Марка-мощность сил. тр-ра, кВА</b>	<b>Балансовая принадлежность</b>	<b>Невостребованная мощность, кВА</b>
53	60	ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	210
54	61	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	86
55	62	ТМ – 180	АО "Городские электрические сети"	101
56	63	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	72
57	65	ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	164
58	67	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	99
59	68	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	95
60	69	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	87
61	71	ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	309
		ТМ-400	АО "Городские электрические сети"	348
62	75	ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	237
63	77	ТМ – 63	АО "Городские электрические сети"	90
64	78	ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	370
65	81	ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	320
66	82	ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	299
67	83	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	185
68	84	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	210
69	85	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	178
70	87	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	191
71	88	ТМ – 100	АО "Городские электрические сети"	90
72	89	ТМ – 100	АО "Городские электрические сети"	92
73	92	ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	193
74	93	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	40
75	94	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	145
76	95	ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	132
77	109	ТМ - 250	АО "Городские электрические сети"	171
78	110	ТМ – 63	АО "Городские электрические сети"	90
79	111	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	156
80	112	ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	299
81	117	ТМ – 315	АО "Городские электрические сети"	240
82	118	ТМ – 160	АО "Городские электрические сети"	129
83	119	ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	206
84	120	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	187
85	123	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	155



<b>№ п/п</b>	<b>ТП №</b>	<b>Марка-мощность сил. тр-ра, кВА</b>	<b>Балансовая принадлежность</b>	<b>Невостребованная мощность, кВА</b>
86	130	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	115
87	131	ТМ – 160	АО "Городские электрические сети"	80
88	132	ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	191
89	133	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	99
90	134	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	97
91	137	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	90
92	139	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	155
93	142	ТМ-250	АО "Городские электрические сети"	150
94	143	ТМ-250	АО "Городские электрические сети"	151
95	147	ТМ-250	АО "Городские электрические сети"	178
96	148	ТМ-400	АО "Городские электрические сети"	330
97	149	ТМ-250	АО "Городские электрические сети"	130
98	150	ТМ-250	АО "Городские электрические сети"	138
99	151	ТМ-250	АО "Городские электрические сети"	140
100	152	ТМ-250	АО "Городские электрические сети"	60
101	153	ТМ-250	АО "Городские электрические сети"	80
102	154	ТМ-250	АО "Городские электрические сети"	175
103	157	ТМ-250	АО "Городские электрические сети"	151
104	160	ТМ-160	АО "Городские электрические сети"	104
105	161	ТМ-160	АО "Городские электрические сети"	81
106	162	ТМ-250	АО "Городские электрические сети"	98
107	163	ТМ-400	АО "Городские электрические сети"	345
108	165	ТМ-250	АО "Городские электрические сети"	131
109	166	ТМ-160	АО "Городские электрические сети"	80
110	170	ТМ-250	АО "Городские электрические сети"	105
111	171	ТМ-160	АО "Городские электрические сети"	15
112	172	ТМ-160	АО "Городские электрические сети"	63
113	173	ТМ-180	АО "Городские электрические сети"	130
114	РП-1	ТМ-160	АО "Городские электрические сети"	94
115	РП-2	ТМ-250	АО "Городские электрические сети"	177
		ТМ-250	АО "Городские электрические сети"	250
116	РП-3	ТМ-160	АО "Городские электрические сети"	89
		ТМ-25	АО "Городские электрические сети"	25
117	1	ТМ-100	АО "Городские электрические сети"	50

№ п/п	ТП №	Марка-мощность сил. тр-ра, кВА	Балансовая принадлежность	Невостребованная мощность, кВА
118	2	ТМ-100	АО "Городские электрические сети"	50
119	3	ТМ-160	АО "Городские электрические сети"	90
120	5	ТМ-160	АО "Городские электрические сети"	89
121	6	ТМ-250	АО "Городские электрические сети"	110

3.2. С целью совершенствования деятельности по технологическому присоединению предприятие предлагает обращаться в сетевую организацию заочно, оформить заявку на сайте АО «Городские электрические сети»

3.3. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся предоставления услуг по технологическому присоединению, заполняется в произвольной форме.

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

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 включительно			свыше 150 кВт и менее 670 кВт			не менее 670 кВт			объекты по производству электрической энергии			
		2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	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	301	297	1,32	3	5	40	1	1	0	0	1	100				304



4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	7	7		7	7		3	3								
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	301	297	1,32	3	5	40	1	1	0							303
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	301	297	1,32	3	5	40	1	1	0							303

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							









3.1	по технологическо му присоединению	305	304	0,32					1							
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0													
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	1074	763	40,89												
3.4	восстановлени е, переоформление документов по технологическо му присоединению	48	90	87,5												

#### 4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

N	Офис обслуживания	Тип	Адрес местонахож	Номер телефона,	Режим	Предоставляемые	Количество потребители	Среднее время на	Среднее время	Количество сторонних организаций на
---	----------------------	-----	---------------------	--------------------	-------	-----------------	---------------------------	---------------------	------------------	--

	потребителей	офиса	дения	адрес электронной почты	работы	услуги	й, обративших ся очно в отчетном периоде	обслуживание потребителя, мин.	ожидания потребителя в очереди, мин.	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 обслу живан ия	г.Прохладны й, ул. Гагарина, дом 14	8 800 700 86 27  8 86631 4 45 31	С8-00 до 17- 00  перерыв  с 12-00до 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	3415
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	3415
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного	единицы	нет

	голосового меню		
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.

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 - отсутствуют.

4.8. Центр обслуживания потребителей - это единое информационное пространство для обслуживания потребителей на территории ответственности организации, обеспечивает регистрацию, учет, сопровождение поступающих обращений, независимо от классификационных параметров обращений.

Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей:

- Время ожидания в очереди не должно превышать 15 минут.
- Сокращение жалоб на 10%
- Увеличение числа конфликтов решенных на месте.

4.9. Информация по обращениям потребителей.

Идентификационн	Дата	Время	Форма обращения	Обращения	Обращения потребителей, содержащие жалобу	Обращения потребителей, содержащие заявку на	Факт получения потребителем ответа	Мероприятия по
-----------------	------	-------	-----------------	-----------	---	--	------------------------------------	----------------

