

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 2017 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	0
		III	152
	НН	II	0
		III	993
Физические лица (частный сектор)	НН	III	12283
Всего			13429

1.2 Количество точек поставки

Всего	14 549
Точки поставки, не оснащенных приборами учета	
Юридические лица	108
ВРУ МКД	16
Точки поставки, оснащенные приборами учета	
Юридические лица	1842
Физические лица (частный сектор)	12 069
ВРУ МКД	271
Приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных	243

1.3 Информация об объектах электросетевого хозяйства.

Наименование	Ед. изм.	Количество 2016	Количество 2017	Динамика %
ВЛ-0,4 кВ	км	236,533	237,329	0,33
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.	2016г.	2017г.	Динамика
1	Уровень напряжения СН-2				
	Оборудование ТП	%	57,6	62,1	107,8
	Оборудование РП	%	46,5	51,4	110,5
	ВЛ-10 кВ	%	82,9	54,0	65,1
	КЛ-10 кВ	%	73,4	58,8	80,1
2	Уровень напряжения НН				
	ВЛ - 0,4 кВ	%	51,3	52,7	102,7
	КЛ - 0,4 кВ	%	90,0	91,1	101,2

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		
		2016г.	2017 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)	131,5	122,1	-9,4
1.4	НН (до 1 кВ)	26,4	24,2	-2,2
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (P _{SAIDI})			
2.1	ВН (110 кВ и выше)			
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)			
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	2,62	3,24	+0,62
2.4	НН (до 1 кВ)	0,12	0,1	-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) (P _{SAIDI, план})			
3.1	ВН (110 кВ и выше)			
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)			
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	164,2	180,1	+15,9
3.4	НН (до 1 кВ)	77,5	89,2	+11,7
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) (P _{SAIDI, план})			
4.1	ВН (110 кВ и выше)			
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)			
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	1,64	1,85	+0,21
4.4	НН (до 1 кВ)	0,67	0,78	+0,11

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				122,1	24,2			3,24	0,1			180,1	89,2			1,85	0,78	-	Реконструкция ВЛ-04кВ, ТП-47, Ф-3,4.
n	Всего по сетевой организации			122,1	24,2			3,24	0,1			180,1	89,2			1,85	0,78	-	Реконструкция КЛ -10кВ Ф-590. Монтаж АСКУЭ у потребителя от ТП-53

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. Перераспределение нагрузок по фазам ВЛЭП
5. 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"	119
2	3	ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	130
3	4	ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	158
4	5	ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	136
5	6	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	161
6	7	ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	250
7	8	ТМ - 400	АО "Городские электрические сети"	212
8	9	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	167
9	10	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	108
10	12	ТМ – 250 ТМ -250	АО "Городские электрические сети"	82 250
11	13	ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	117
12	14	ТМ – 250 ТМ - 250	АО "Городские электрические сети"	102 250
13	15	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	115
14	16	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	13
15	17	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	136

№ п/п	ТП №	Марка-мощность сил. тр-ра, кВА	Балансовая принадлежность	Невостребованная мощность, кВА
16	18	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	118
17	19	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	130
18	20	ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	140
19	21	ТМ – 400 ТМ- 250	АО "Городские электрические сети"	131 250
20	23	ТМ – 250 ТМ - 250	АО "Городские электрические сети"	87 250
21	25	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	84
22	26	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	70
23	27	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	155
24	28	ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	154
25	30	ТМ – 630	АО "Городские электрические сети"	100
26	31	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	100
27	32	ТМ – 100	АО "Городские электрические сети"	63
28	33	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	220
29	34	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	185
30	35	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	116
31	36	ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	137
32	37	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	114
33	38	ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	158
34	39	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	140
35	40	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	143
36	42	ТМ – 100	АО "Городские электрические сети"	130
37	43	ТМ – 320	АО "Городские электрические сети"	130
38	44	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	101
39	45	ТМ – 100	АО "Городские электрические сети"	75
40	46	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	161
41	47	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	111

№ п/п	ТП №	Марка-мощность сил. тр-ра, кВА	Балансовая принадлежность	Невостробованная мощность, кВА
42	48	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	105
43	49	ТМ -250	АО "Городские электрические сети"	70
44	50	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	112
45	51	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	71
46	52	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	60
47	53	ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	57
48	54	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	124
49	56	ТМ – 160	АО "Городские электрические сети"	44
50	57	ТМ – 160	АО "Городские электрические сети"	97
51	58	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	70
52	59	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	80
53	60	ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	270
54	61	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	75
55	62	ТМ – 180	АО "Городские электрические сети"	101
56	63	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	74
57	65	ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	130
58	67	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	94
59	68	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	95
60	69	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	85
61	71	ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	310
		ТМ-400	АО "Городские электрические сети"	350
62	75	ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	221
63	77	ТМ – 63	АО "Городские электрические сети"	91
64	78	ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	375
65	81	ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	330
66	82	ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	280
67	83	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	169
68	84	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	204

№ п/п	ТП №	Марка-мощность сил. тр-ра, кВА	Балансовая принадлежность	Невостробованная мощность, кВА
69	85	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	180
70	87	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	192
71	88	ТМ – 100	АО "Городские электрические сети"	93
72	89	ТМ – 100	АО "Городские электрические сети"	95
73	92	ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	198
74	93	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	43
75	94	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	124
76	95	ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	130
77	109	ТМ - 250	АО "Городские электрические сети"	160
78	110	ТМ – 63	АО "Городские электрические сети"	90
79	111	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	148
80	112	ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	300
81	117	ТМ – 315	АО "Городские электрические сети"	201
82	118	ТМ – 160	АО "Городские электрические сети"	130
83	119	ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	160
				400
84	120	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	170
85	123	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	153
86	130	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	105
87	131	ТМ – 160	АО "Городские электрические сети"	87
88	132	ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	192
89	133	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	95
90	134	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	90
91	137	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	91
92	139	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	160
93	142	ТМ-250	АО "Городские электрические сети"	120
94	143	ТМ-250	АО "Городские электрические сети"	151
95	147	ТМ-250	АО "Городские электрические сети"	180

№ п/п	ТП №	Марка-мощность сил. тр-ра, кВА	Балансовая принадлежность	Невостребованная мощность, кВА
96	148	ТМ-400	АО "Городские электрические сети"	311
97	149	ТМ-250	АО "Городские электрические сети"	124
98	150	ТМ-250	АО "Городские электрические сети"	110
99	151	ТМ-250	АО "Городские электрические сети"	144
100	152	ТМ-250	АО "Городские электрические сети"	102
101	153	ТМ-250	АО "Городские электрические сети"	77,5
102	154	ТМ-250	АО "Городские электрические сети"	180
103	157	ТМ-250	АО "Городские электрические сети"	160
104	160	ТМ-160	АО "Городские электрические сети"	106
105	161	ТМ-160	АО "Городские электрические сети"	84
106	162	ТМ-250	АО "Городские электрические сети"	98
107	163	ТМ-400	АО "Городские электрические сети"	331
108	165	ТМ-250	АО "Городские электрические сети"	13
109	166	ТМ-160	АО "Городские электрические сети"	81
110	170	ТМ-250	АО "Городские электрические сети"	92
111	171	ТМ-160	АО "Городские электрические сети"	15
112	172	ТМ-160	АО "Городские электрические сети"	80
113	173	ТМ-180	АО "Городские электрические сети"	127
114	187	ТМ-180	АО "Городские электрические сети"	78
115	РП-1	ТМ-160	АО "Городские электрические сети"	95
116	РП-2	ТМ-250	АО "Городские электрические сети"	156
		ТМ-250	АО "Городские электрические сети"	250
117	РП-3	ТМ-160	АО "Городские электрические сети"	89
		ТМ-25	АО "Городские электрические сети"	25
118	1	ТМ-100	АО "Городские электрические сети"	51
119	2	ТМ-100	АО "Городские электрические сети"	50
120	3	ТМ-160	АО "Городские электрические сети"	90
121	5	ТМ-160	АО "Городские электрические сети"	89

№ п/п	ТП №	Марка-мощность сил. тр-ра, кВА	Балансовая принадлежность	Невостребованная мощность, кВА
122	6	ТМ-250	АО "Городские электрические сети"	110
123	КТП-2 Ф-589	ТМ-100	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			
		2016	2017	Динамика изменения показателя, %	2016	2017	Динамика изменения показателя, %	2016	2017	Динамика изменения показателя, %	2016	2017	Динамика изменения показателя, %	2016	2017	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	297	219	-26,2	5	6	16,6	1	4	75	1	0	-100	-	-	-	229

4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	7	5	-28,5	7	5	-28,5	3	3	0							
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	297	219	-26,2	5	6	16,6	1	4	75	1	0	-100	-	-	-	229
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	308	175	-43,1	5	6	16,6	4	0	-100	0	2	-100	-	-	-	184

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	10	-13,3	15	10	-13,3	15	10	-13,3							

	числе:														
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии	0	0												
2.1.2	качество электрической энергии	0	0												
2.2	осуществление технологического присоединения	0	0												
2.3	коммерческий учет электрической энергии	0	0												
2.4	качество обслуживания	0	0												
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	0	0												
3	Заявка на оказание услуг														
3.1	по технологическо	303	197	-53,8				1	32	+3200					

	му присоединению																
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0														
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	763	788	+3,2													
3.4	восстановление, переоформление документов по технологическо му присоединению	90	151	+67,7													

4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

N	Офис обслуживания потребителей	Тип офиса	Адрес местонахож дения	Номер телефона, адрес электронной почты	Режим работы	Предоставляемые услуги	Количество о потребите лей, обративши	Среднее время на обслуживан ие потребителя	Среднее время ожидания потребителя в очереди,	Количество сторонних организаций на территории офиса обслуживания (при наличии указать
---	--------------------------------------	--------------	------------------------------	--	--------------	---------------------------	---	--	---	--

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	АО «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.	1249	20	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	4820
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	4820
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	мин.	нет

	текущий период		
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.