

**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 2024 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	0
	СН-2	II	0
		III	455
	НН	II	0
		III	3402
Физические лица (частный сектор)	НН	III	11817
<b>Всего</b>			15674

### 1.2 Количество точек поставки

<b>Всего</b>	<b>18486</b>
<b>Точки поставки, не оснащенных приборами учета</b>	
Юридические лица	105
ВРУ МКД	14
<b>Точки поставки, оснащенные приборами учета</b>	
Юридические лица	3730
Физические лица (частный сектор)	11817
ВРУ МКД	279
Приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных	2533

### 1.3 Информация об объектах электросетевого хозяйства.

Наименование	Ед. изм.	Количество 2023	Количество 2024	Динамика %
ВЛ-0,4 кВ	км	239,306	239,306	0
ВЛ-10 кВ	км	70,72	70,72	0
ВЛ-6 кВ	км	0,805	0,805	0
КЛ-0,4 кВ	км	46,66	46,66	0
КЛ-6 кВ	км	0,55	0,55	0
КЛ-10 кВ	км	85,436	85,436	0
ТП-10/0,4 кВ	шт	126	126	0
РП-10кВ	шт	3	3	0

1.4 Уровень физического износа электросетевого хозяйства.

	Наименование	Ед.изм.	2023г.	2024г.	Динамика %
1	<b>Уровень напряжения СН-2</b>				
	Оборудование ТП	%	55,0	57,7	+2,7
	Оборудование РП	%	67,1	72,2	+5,1
	ВЛ-10 кВ	%	98,0	88,2	-0,9
	КЛ-10 кВ	%	48,1	50,2	+2,1
2	<b>Уровень напряжения НН</b>				
	ВЛ - 0,4 кВ	%	27,7	28,2	+0,5
	КЛ - 0,4 кВ	%	80,6	81,7	+1,1

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		
		2023г.	2024г.	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (P <sub>SAIDI</sub> )			
1.1	ВН (110 кВ и выше)			
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)			

1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	39,1	18,57	-20,53
1.4	НН (до 1 кВ)	39,1	18,57	-20,53
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (П <sub>SAIDI</sub> )			
2.1	ВН (110 кВ и выше)			
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)			
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,0025	0,0012	-0,0013
2.4	НН (до 1 кВ)	0,0025	0,0012	-0,0013
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 <sub>SAIDI, план</sub> )			
3.1	ВН (110 кВ и выше)			
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)			
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	41	21	-20
3.4	НН (до 1 кВ)	100	147	+47
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 <sub>SAIDI, план</sub> )			
4.1	ВН (110 кВ и выше)			
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)			
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,0012	0,0011	-0,0001
4.4	НН (до 1 кВ)	0,0300	0,0320	+0,0020

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.

№	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	СН 1	СН2	НН	ВН	СН 1	СН2	НН	ВН	СН 1	СН2	НН	ВН	СН 1	СН2	НН		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1				18,57	18,57			0,0012	0,0012			41	100			0,0011	0,0320	-	
n	Всего по			18,57	18,57			0,0012	0,0012			41	100			0,0011	0,0320	-	

сетевой организаци и																			
----------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

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

- Увеличение площади сечения проводников воздушных и кабельных линий.
- Установка светодиодных ламп.
- Применение компактных воздушных линий электропередачи со сближенными фазами, в том числе с самонесущими изолированными проводами.
- Замена электросчетчиков на класс точности — 1,0.
- Перераспределение нагрузок по фазам ВЛЭП
- Замена силовых трансформаторов на энергоэффективные.
- Повышение номинального напряжения распределительной сети.

### 3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

#### 3.1. Информация о наличии невостребованной мощности

<i>№ n/n</i>	<i>ТП №</i>	<i>Марка-мощность сил. тр-ра, кВА</i>	<i>Балансовая принадлежность</i>	<i>Свободная мощность, кВА</i>
1	2	ТМ - 250	АО "Городские электрические сети"	104
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"	135
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"	107

9	10	TM – 250	АО "Городские электрические сети"	100
10	12	TM – 250 TM - 250	АО "Городские электрические сети"	68 210
11	13	TM – 400	АО "Городские электрические сети"	92
12	14	TM – 250	АО "Городские электрические сети"	102
13	15	TM – 250	АО "Городские электрические сети"	95
14	16	TM – 250	АО "Городские электрические сети"	13
15	17	TM – 250	АО "Городские электрические сети"	113
16	18	TM – 250	АО "Городские электрические сети"	98
17	19	TM – 250	АО "Городские электрические сети"	90
18	20	TM – 400	АО "Городские электрические сети"	135
19	21	TM – 400	АО "Городские электрические сети"	131
20	23	TM – 250 TM - 250	АО "Городские электрические сети"	87 150
21	25	TM – 250	АО "Городские электрические сети"	84
22	26	TM – 250	АО "Городские электрические сети"	70
23	27	TM – 400	АО "Городские электрические сети"	122
24	28	TM – 400	АО "Городские электрические сети"	154
25	30	TM – 630 TM – 400	АО "Городские электрические сети"	165 210
26	31	TM – 250	АО "Городские электрические сети"	100
27	32	TM – 100	АО "Городские электрические сети"	63
28	33	TM – 250	АО "Городские электрические сети"	220
29	34	TM – 250	АО "Городские электрические сети"	175
30	35	TM – 250	АО "Городские электрические сети"	116
31	36	TM – 400	АО "Городские электрические сети"	137
32	37	TM – 250	АО "Городские электрические сети"	114
33	38	TM – 400	АО "Городские электрические сети"	158
34	39	TM – 250	АО "Городские электрические сети"	128
35	40	TM – 250	АО "Городские электрические сети"	123

36	42	ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	228
37	43	ТМ – 400	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
42	48	ТМГ – 250	АО "Городские электрические сети"	105
43	49	ТМ -250	АО "Городские электрические сети"	70
44	50	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	110
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"	120
49	56	ТМ – 160	АО "Городские электрические сети"	43
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"	240
54	61	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	72
55	62	ТМГ – 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	ТМГ – 250	АО "Городские электрические сети"	94
59	68	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	95
60	69	ТМГ – 250	АО "Городские электрические сети"	85
61	71	ТМГ – 400	АО "Городские электрические сети"	110
		ТМ-400	АО "Городские электрические сети"	250
62	75	ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	201
63	77	ТМ – 100	АО "Городские электрические сети"	91
64	78	ТМГ – 400	АО "Городские электрические сети"	375
65	81	ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	330
66	82	ТМГ – 400	АО "Городские электрические сети"	250
67	83	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	169
68	84	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	204



69	85	ТМГ – 250	АО "Городские электрические сети"	180
70	87	ТМГ – 250	АО "Городские электрические сети"	192
71	88	ТМГ – 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	ТМГ – 250	АО "Городские электрические сети"	43
75	94	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	124
76	95	ТМГ – 400	АО "Городские электрические сети"	130
77	109	ТМГ - 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 – 250	АО "Городские электрические сети"	185
81	117	ТМ – 315	АО "Городские электрические сети"	200
82	118	ТМ – 160	АО "Городские электрические сети"	130
83	119	ТМГ– 400	АО "Городские электрические сети"	160
84	120	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	170
85	123	ТМГ – 250	АО "Городские электрические сети"	150
86	130	ТМГ – 250	АО "Городские электрические сети"	54
87	131	ТМГ – 250	АО "Городские электрические сети"	87
88	132	ТМГ – 400	АО "Городские электрические сети"	192
89	133	ТМГ – 250	АО "Городские электрические сети"	95
90	134	ТМГ – 250	АО "Городские электрические сети"	90
91	137	ТМГ – 250	АО "Городские электрические сети"	91
92	138	ТМГ – 160	АО "Городские электрические сети"	60
93	139	ТМ – 160	АО "Городские электрические сети"	90
94	142	ТМГ-250	АО "Городские электрические сети"	120
95	143	ТМ-250	АО "Городские электрические сети"	151

96	147	ТМ-250	АО "Городские электрические сети"	180
97	148	ТМГ-250	АО "Городские электрические сети"	311
98	149	ТМ-250	АО "Городские электрические сети"	124
99	150	ТМ-250	АО "Городские электрические сети"	110
100	151	ТМГ-250	АО "Городские электрические сети"	144
101	152	ТМ-250	АО "Городские электрические сети"	102
102	153	ТМГ-250	АО "Городские электрические сети"	77,5
103	154	ТМ-250	АО "Городские электрические сети"	180
104	157	ТМГ-250	АО "Городские электрические сети"	160
105	159	ТМГ-160	АО "Городские электрические сети"	100
106	160	ТМ-160	АО "Городские электрические сети"	106
107	161	ТМГ-160	АО "Городские электрические сети"	84
108	162	ТМ-250	АО "Городские электрические сети"	98
109	163	ТМ-400	АО "Городские электрические сети"	331
110	165	ТМ-250	АО "Городские электрические сети"	13
111	166	ТМ-160	АО "Городские электрические сети"	81
112	170	ТМГ-250	АО "Городские электрические сети"	92
113	171	ТМГ-160	АО "Городские электрические сети"	15
114	172	ТМ-160	АО "Городские электрические сети"	70
115	173	ТМ-180	АО "Городские электрические сети"	127
116	183	ТМ-400	АО "Городские электрические сети"	200
117	187	ТМ-100	АО "Городские электрические сети"	78
118	205	ТМГ-250	АО "Городские электрические сети"	147
119	211	ТМГ-250	АО "Городские электрические сети"	250
120	РП-1	ТМ-250	АО "Городские электрические сети"	195

121	РП-2	ТМ-250	АО "Городские электрические сети"	156
		ТМ-250	АО "Городские электрические сети"	250
122	РП-3	ТМГ-250	АО "Городские электрические сети"	189
		ТМ-25	АО "Городские электрические сети"	25
123	1	ТМГ-100	АО "Городские электрические сети"	25
124	2	ТМГ-100	АО "Городские электрические сети"	30
125	3	ТМГ-160	АО "Городские электрические сети"	85
126	5	ТМГ-160	АО "Городские электрические сети"	80
127	6	ТМГ-250	АО "Городские электрические сети"	200
128	2-го под.	ТМ-630 ТМ-630	АО "Городские электрические сети"	
129	1	ТМ-630 ТМ-630	АО "Городские электрические сети"	
130	2	ТМГ-250 ТМ-400	АО "Городские электрические сети"	
131	КТП-2	ТМ-250	АО "Городские электрические сети"	145

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			
		2023	2024	Динамика изменения показателя, %	2023	2024	Динамика изменения показателя, %	2024	2024	Динамика изменения показателя, %	2023	2024	Динамика изменения показателя, %	2023	2024	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	147	169	+13	16	23	+30,4	3	7	+57,1				-	-	-	199
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	147	169	+13	16	23	+30,4	3	7	+57,1				-	-	-	199

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																					
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	8	7	-12,5	7	7	0	7	8	+12,5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		













4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

N	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	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; переоформление, восстановление документов по тех.присоединению; коммерческий учет электрической энергии; замена ПУ.	911	14	5	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	8 800 700 86 27

	Номер телефона по вопросам энергоснабжения:		8 86631 4 45 31
	Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:		
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	1105
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	1105
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	ин.	нет
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	нет

4.4. Наибольшее количество обращений по технологическому присоединению к сетям города. По всем обращениям потребителей услуг организации обеспечивается объективное и не предвзятое 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.