

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 2025 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	0
	СН-2	II	0
		III	463
	НН	II	0
		III	3363
Физические лица (частный сектор)	НН	III	11608
Всего			15434

1.2 Количество точек поставки

Всего	18486
Точки поставки, не оснащенных приборами учета	
Юридические лица	105
ВРУ МКД	14
Точки поставки, оснащенные приборами учета	
Юридические лица	3826
Физические лица (частный сектор)	11607
ВРУ МКД	279
Приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных	3428

1.3 Информация об объектах электросетевого хозяйства.

Наименование	Ед. изм.	Количество 2024	Количество 2025	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.	2024г.	2025г.	Динамика %
1	Уровень напряжения СН-2				
	Оборудование ТП	%	57,7	62,5	+4,8
	Оборудование РП	%	72,2	77,4	+5,2
	ВЛ-10 кВ	%	88,2	88,9	+0,7
	КЛ-10 кВ	%	50,2	52,4	+2,2
2	Уровень напряжения НН				
	ВЛ - 0,4 кВ	%	28,2	28,0	-0,2
	КЛ - 0,4 кВ	%	87,7	77,6	-4,1

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		
		2024г.	2025г.	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)	18,57	32,38	+13,81
1.4	НН (до 1 кВ)	18,57	32,38	+13,81
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (П _{SAIDI})			
2.1	ВН (110 кВ и выше)			
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)			
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,0012	0,0021	+0,009
2.4	НН (до 1 кВ)	0,0012	0,0021	+0,009
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})			
3.1	ВН (110 кВ и выше)			
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)			
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	21	15	-6
3.4	НН (до 1 кВ)	147	136	-11
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 _{SAIDI, план})			
4.1	ВН (110 кВ и выше)			
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)			
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,0011	0,009	-0,003
4.4	НН (до 1 кВ)	0,0320	0,0260	-0,0060

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				32,38	32,38			0,0021	0,0021			15	136			0,009	0,0260	-	
n	Всего по			18,57	18,57			0,0021	0,0021			15	136			0,009	0,0260	-	

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"	10
2	3	ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	60
3	4	ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	30
4	5	ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	63
5	6	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	0
6	7	ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	100
7	8	ТМ - 400	АО "Городские электрические сети"	30

8	9	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	60
9	10	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	20
10	12	ТМ – 250 ТМ - 250	АО "Городские электрические сети"	0 0
11	13	ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	0
12	14	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	80
13	15	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	0
14	16	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	10
15	17	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	90
16	18	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	40
17	19	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	40
18	20	ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	0
19	21	ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	10
20	23	ТМ – 250 ТМ - 250	АО "Городские электрические сети"	0 0
21	25	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	30
22	26	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	0
23	27	ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	0
24	28	ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	54
25	30	ТМ – 630 ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	0 0
26	31	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	40
27	32	ТМ – 100	АО "Городские электрические сети"	45
28	33	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	150
29	34	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	75
30	35	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	90
31	36	ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	37

32	37	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	42
33	38	ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	0
34	39	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	28
35	40	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	43
36	42	ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	105
37	43	ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	130
38	44	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	72
39	45	ТМ – 100	АО "Городские электрические сети"	35
40	46	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	101
41	47	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	0
42	48	ТМГ – 250	АО "Городские электрические сети"	85
43	49	ТМ -250	АО "Городские электрические сети"	70
44	50	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	95
45	51	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	0
46	52	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	50
47	53	ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	57
48	54	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	65
49	56	ТМ – 160	АО "Городские электрические сети"	0
50	57	ТМ – 160	АО "Городские электрические сети"	0
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"	150
54	61	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	15
55	62	ТМГ – 180	АО "Городские электрические сети"	88
56	63	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	74
57	65	ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	53
58	67	ТМГ – 250	АО "Городские электрические сети"	72
59	68	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	75
60	69	ТМГ – 250	АО "Городские электрические сети"	60
61	71	ТМГ – 400	АО "Городские электрические сети"	0
		ТМ-400	АО "Городские электрические сети"	0
62	75	ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	0
63	77	ТМ – 100	АО "Городские электрические сети"	38
64	78	ТМГ – 400	АО "Городские электрические сети"	355

65	81	ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	35
66	82	ТМГ – 400	АО "Городские электрические сети"	130
67	83	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	110
68	84	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	120
69	85	ТМГ – 250	АО "Городские электрические сети"	115
70	87	ТМГ – 250	АО "Городские электрические сети"	72
71	88	ТМГ – 100	АО "Городские электрические сети"	60
72	89	ТМ – 100	АО "Городские электрические сети"	80
73	92	ТМ – 400	АО "Городские электрические сети"	138
74	93	ТМГ – 250	АО "Городские электрические сети"	0
75	94	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	0
76	95	ТМГ – 400	АО "Городские электрические сети"	10
77	109	ТМГ - 250	АО "Городские электрические сети"	60
78	110	ТМ – 63	АО "Городские электрические сети"	51
79	111	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	118
80	112	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	110
81	117	ТМ – 315	АО "Городские электрические сети"	90
82	118	ТМ – 160	АО "Городские электрические сети"	125
83	119	ТМГ – 400	АО "Городские электрические сети"	140
84	120	ТМ – 250	АО "Городские электрические сети"	100
85	123	ТМГ – 250	АО "Городские электрические сети"	0
86	130	ТМГ – 250	АО "Городские электрические сети"	54
87	131	ТМГ – 250	АО "Городские электрические сети"	10
88	132	ТМГ – 400	АО "Городские электрические сети"	78
89	133	ТМГ – 250	АО "Городские электрические сети"	0
90	134	ТМГ – 250	АО "Городские электрические сети"	75
91	137	ТМГ – 250	АО "Городские электрические сети"	15
92	138	ТМГ – 160	АО "Городские электрические сети"	0

93	139	ТМ – 160	АО "Городские электрические сети"	50
94	142	ТМГ-250	АО "Городские электрические сети"	35
95	143	ТМ-250	АО "Городские электрические сети"	80
96	147	ТМ-250	АО "Городские электрические сети"	140
97	148	ТМГ-250	АО "Городские электрические сети"	130
98	149	ТМ-250	АО "Городские электрические сети"	95
99	150	ТМ-250	АО "Городские электрические сети"	60
100	151	ТМГ-250	АО "Городские электрические сети"	70
101	152	ТМ-250	АО "Городские электрические сети"	82
102	153	ТМГ-250	АО "Городские электрические сети"	67
103	154	ТМ-250	АО "Городские электрические сети"	150
104	157	ТМГ-250	АО "Городские электрические сети"	91
105	159	ТМГ-160	АО "Городские электрические сети"	100
106	160	ТМ-160	АО "Городские электрические сети"	20
107	161	ТМГ-160	АО "Городские электрические сети"	82
108	162	ТМ-250	АО "Городские электрические сети"	64
109	163	ТМ-400	АО "Городские электрические сети"	328
110	165	ТМ-250	АО "Городские электрические сети"	13
111	166	ТМ-160	АО "Городские электрические сети"	63
112	170	ТМГ-250	АО "Городские электрические сети"	75
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"	110
116	183	ТМ-400	АО "Городские электрические сети"	172
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"	105
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"	140

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			
		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	18
1	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки	169	99	-41	23	7	-69	7	2	-71	0	1	100	-	1	100	110
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	169	99	-41	23	7	-69	7	2	-71	0	1	100	-	1	100	110

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	7	8	+12,5	7	7	0	8	7	-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.	905	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: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:		8 86631 4 45 31
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	1440
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	1440
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.