

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг

МУП «Электросеть» за **2016** год
(наименование сетевой организации)

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации (далее - потребители) с разбивкой по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и типу потребителей (физические или юридические лица), а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме.

год	класс расчетного напряжения	Количество объектов, шт.											
		физические лица						юридические лица					
		Категория надежности											
		1	2	3	1, 2	1, 3	2, 3	1	2	3	1, 2	1, 3	2, 3
2015	0,4 кВ	1	2	5612	2	6			2	3133		3	
	10 кВ	2	20	1130	4	11	2	2	5	756	3	5	1
	110 кВ			2									
2016	0,4 кВ	1		5445	2	1		4	4	3587	9	11	1
	10 кВ		2	858	1	3		2	28	1470	16	18	
	110 кВ									2			

1.2. Количество точек поставки всего и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии, с разбивкой: физические лица, юридические лица, вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирные дома, бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства, приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме.

Критерий	физические лица		юридические лица		многоквартирные жилые дома	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
кол-во точек поставки, в т.ч. оборудованными приборами учета	5927	6093	4114	4259	3621	3361
кол-во точек поставки оборудованных приборами учета АИИС КУЭ	4222	4588	2919	3702	2820	3276
ВРУ	-	-	-	-	1979	2039

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации: длина воздушных линий (далее - ВЛ) и кабельных линий (далее - КЛ) с разбивкой по уровням напряжения, количество подстанций 110 кВ, 35 кВ, 6(10) кВ в динамике относительно года, предшествующего отчетному, заполняется в произвольной форме.

Количество трансформаторных подстанций (распределительных пунктов) с разбивкой по уровням высшего напряжения						Количество и протяженность силовых кабельных и воздушных линий															
6-10 кВ, шт. 2015 год	6-10 кВ, шт. 2016 год	35 кВ, шт. 2015 год	35 кВ, шт. 2016 год	110 кВ, шт. 2015 год	110 кВ, шт. 2016 год	КЛ - 0,4 кВ, км, 2015 год	КЛ - 0,4 кВ, км, 2016 год	КЛ - 6-10кВ, км, 2015 год	КЛ - 6-10кВ, км, 2016 год	КЛ - 35 кВ, км, 2015 год	КЛ - 35 кВ, км, 2016 год	КЛ - 110 кВ, км, 2015 год	КЛ - 110 кВ, км, 2016 год	ВЛ - 0,4 кВ, км, 2015 год	ВЛ - 0,4 кВ, км, 2016 год	ВЛ - 6-10кВ, км, 2015 год	ВЛ - 6-10кВ, км, 2016 год	ВЛ - 35кВ, км, 2015 год	ВЛ - 35кВ, км, 2016 год	ВЛ - 110 кВ, км, 2015 год	ВЛ - 110 кВ, км, 2016 год
577	598	0	0	1	1	648,33	673,31	743,08	762,18	0	0	0	0	157,314	168,83	28,5	28,17	0	0	0	0

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации с разбивкой по уровням напряжения и по типам оборудования, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме и выражается в процентах по отношению к нормативному сроку службы объектов.

Наименование объекта	Уровень износа, %	
	2015 год	2016 год
здания ТП	35,00	35,58
КЛ - 10 кВ	65,46	65,71
КЛ - 0,4 кВ	75,67	75,13
ВЛ - 10 кВ	64,64	68,34
ВЛ - 0,4 кВ	32,18	35,29
трансформаторы	74,57	75,46
прочее силовое оборудование ТП и РП	72,06	65,73

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		
		2015 год	2016 год	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIDI})			
1.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
1.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
1.3	СН2 (1-20 кВ)	0,3417725	0,37822	11
1.4	НН (до 1 кВ)	-	-	
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)	0,2736733	0,3906	43
2.4	НН (до 1 кВ)	-	-	-
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) ($\Pi_{SAIDI, план}$)			
3.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
3.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
3.3	СН2 (1-20 кВ)	2,6399		
3.4	НН (до 1 кВ)	-	-	-
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) ($\Pi_{SAIFI, план}$)			
4.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
4.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
4.3	СН2 (1-20 кВ)	0,7412		
4.4	НН (до 1 кВ)	-	-	-
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0	0	0
5.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0	0	0

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 прекращений передачи электрической энергии, Π_{SAIDI}				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, Π_{SAIFI}				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), $\Pi_{SAIDI, план}$				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	МУП «Электросеть»	-	-	0,3782 2	-	-	-	0,3906	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,007	выполнение мероприятий предусмотренных утвержденной инвестиционной программой, в предусмотренные ею сроки
n	Всего по сетевой организации																		

2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде, заполняется в произвольной форме.

Для улучшения качества услуг по передаче электрической энергии выполнены работы по повышению надежности сетей внешнего электроснабжения, распределительных пунктов. Выполнена реконструкция РУ – 0,4 кВ ТП с заменой кабельных перемычек на трансформаторы (32 шт.); реконструкция ТП с установкой дополнительного оборудования в целях обеспечения возможности технологического присоединения; реконструкция РП-5, 15, 25 с заменой вводных и секционного МВ на ВВ; модернизация АИИС КУЭ нижнего уровня; строительство новых сетей 0,4 кВ и 10 кВ; приобретение автотранспорта для целей увеличения мобильности оперативного и ремонтного персонала.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии неостребованной мощности (мощности, определяемой как разность между трансформаторной мощностью центров питания и суммарной мощностью энергопринимающих устройств, непосредственно (или опосредованно) присоединенных к таким центрам питания, и энергопринимающих устройств, в отношении которых имеются заявки на технологическое присоединение) для осуществления технологического присоединения в отчетном периоде, а также о прогнозах её увеличения с разбивкой по структурным единицам сетевой организации и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы такой организации, заполняется в произвольной форме.

Центр питания	Трансформаторы	Номинальная мощность трансформаторов, МВА	Загрузка трансформатора, А	Загрузка трансформатора, %
ГПП-9, 110/10 кВ	Трансформатор №1	25	53	42,2
	Трансформатор №2	25	32,42	25,84

3.2. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в отчетном периоде, заполняется в произвольной форме.

Развитие и поддержание в работоспособном состоянии информационной системы предприятия.

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	369	518	40	71	126	77	29	32	10	2	10	400	0	0	0	686
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	362	484	34	67	106	58	29	26	-10	2	7	250	0	0	0	623
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:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.1	по вине сетевой организации	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.2	по вине сторонних лиц	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	10	10	0	10	10	0	12	12	0	14	14	0	0	0	0	0
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	346	447	29	67	74	10	27	21	-22	1	3	200	0	0	0	545
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	248	284	15	59	64	8	27	17	-37	4	1	-75	0	0	0	366
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:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.1	по вине сетевой организации	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.2	по вине заявителя	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	120	120	0	120	120	0	120		0	180	180	0	0	0	0	

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации (не заполняется, в случае наличия на официальном сайте сетевой организации в сети Интернет интерактивного инструмента, который позволяет автоматически рассчитывать стоимость технологического присоединения при вводе параметров, предусмотренных настоящим пунктом).

Стоимость ТП в 2015 году, без учета НДС												
мощность				15		150		250		670		
категория				1, 2	3	1, 2	3	1, 2	3	1, 2	3	
Расстояние до границ ЗУ заявителя, м.	необходимость строительства ТП	Тип линии	класс напряжения									
500-сельская местность, 300 - городская местность	Да	КЛ	до 1000В	тариф не утвержден	тариф не утвержден	тариф не утвержден	тариф не утвержден	тариф не утвержден	тариф не утвержден	тариф не утвержден	1695500	
			св 1000В		тариф не утвержден		тариф не утвержден				1530000	
		ВЛ	до 1000В		тариф не утвержден		тариф не утвержден				тариф не утвержден	1411000
			св 1000В		тариф не утвержден		тариф не утвержден				тариф не утвержден	тариф не утвержден
	Нет	КЛ	до 1000В	тариф не утвержден	102570	тариф не утвержден	1025700	тариф не утвержден	тариф не утвержден	тариф не утвержден	521250	
			св 1000В		тариф не утвержден		тариф не утвержден				355750	
		ВЛ	до 1000В		174100		1741000				236750	
			св 1000В		тариф не утвержден		тариф не утвержден				тариф не утвержден	тариф не утвержден
750	Да	КЛ	до 1000В	Тариф не утвержден.	Тариф не утвержден.	Тариф не утвержден.	Тариф не утвержден.	Тариф не утвержден.	Тариф не утвержден.	Тариф не утвержден.	Тариф не утвержден.	
			св 1000В									
	ВЛ	до 1000В										
		св 1000В										
Нет	КЛ	до 1000В										
		св 1000В										
ВЛ	до 1000В											
	св 1000В											
1000	Да	КЛ	до 1000В	Тариф не утвержден.	Тариф не утвержден.	Тариф не утвержден.	Тариф не утвержден.	Тариф не утвержден.	Тариф не утвержден.	Тариф не утвержден.	Тариф не утвержден.	
			св 1000В									
	ВЛ	до 1000В										
		св 1000В										
Нет	КЛ	до 1000В										
		св 1000В										
ВЛ	до 1000В											
	св 1000В											
1250	Да	КЛ	до 1000В	Тариф не утвержден.	Тариф не утвержден.	Тариф не утвержден.	Тариф не утвержден.	Тариф не утвержден.	Тариф не утвержден.	Тариф не утвержден.	Тариф не утвержден.	
			св 1000В									
	ВЛ	до 1000В										
		св 1000В										
Нет	КЛ	до 1000В										
		св 1000В										
ВЛ	до 1000В											
	св 1000В											

4. Качество обслуживания

4.1. Количество обращений, поступивших в сетевую организацию (всего), обращений, содержащих жалобу и (или) обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в сетевую организацию, а также количество обращений, по которым были заключены договоры об осуществлении технологического присоединения и (или) договоры об оказании услуг по передаче электрической энергии, а также по которым были урегулированы жалобы в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.

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	Центр обслуживания потребителей МУП «Электросеть»	Центр обслуживания	г. Череповец, ул. Ленина, 24	8 (8202) 777-790 info@cherel.ru	пн.-пт.: 8:00-17:00 без перерывов сб.-вс.: выходной	Начисления за электрическую энергию; оказание услуг по передаче электрической энергии; технологическое присоединение; кассовое обслуживание; выдача счетов по договорам за оказанные услуги; прием входящей корреспонденции, писем, обращений; выдача ответов.	24140	5	7	-

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 (8202) 777-790 8-800-700-85-27
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	21182
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	6682
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	14500
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	минуты	0,17
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	минуты	1,5

4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, обращений, содержащих жалобу, обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в отчетном периоде, в соответствии с [пунктом 4.1](#) Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.

Наибольшее количество обращений при очном обслуживании поступило по вопросам расчетно-кассового обслуживания, по вопросам технологического присоединения к электрическим сетям.

Наибольшее количество обращений при обслуживании (консультировании) по телефонной связи поступило по вопросам начислений платы за электроэнергию, технологическому присоединению, уточнению информации о задолженностях, а так же по вопросам состояния (готовности) ответов на поданные заявки и обращения.

Наибольшее количество обращений с использованием системы Интернет поступило по вопросам технологического присоединения, а так же по вопросам оплаты услуг оказываемых МУП «Электросеть».

Жалобы поступали через систему Интернет, в связи с отсутствием возможности оплаты услуг через систему Интернет, а так же о несвоевременном рассмотрении обращения поступившего при личном обращении.

На все поступившие обращения были подготовлены и направлены ответы.

4.5. Описание дополнительных услуг, оказываемых потребителю, помимо услуг, указанных в [Единых стандартах](#) качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций.

Не оказываются.

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территориях других государств в соответствии с [Федеральным законом](#) от 12 января 1995 г. N 5-ФЗ "О ветеранах" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2000, N 2, ст. 161; N 19, ст. 2023;

2001, N 1, ст. 2; N 33, ст. 3427; N 53, ст. 5030; 2002, N 30, ст. 3033; N 48, ст. 4743; N 52, ст. 5132; 2003, N 19, ст. 1750; 2004, N 19, ст. 1837; N 25, ст. 2480; N 27, ст. 2711; N 35, ст. 3607; N 52, ст. 5038; 2005, N 1, ст. 25; N 19, ст. 1748; N 52, ст. 5576; 2007, N 43, ст. 5084; 2008, N 9, ст. 817; N 29, ст. 3410; N 30, ст. 3609; N 40, ст. 4501; N 52, ст. 6224; 2009, N 18, ст. 2152; N 26, ст. 3133; N 29, ст. 3623; N 30, ст. 3739; N 51, ст. 6148; N 52, ст. 6403; 2010, N 19, ст. 2287; N 27, ст. 3433; N 30, ст. 3991; N 31, ст. 4206; N 50, ст. 6609; 2011, N 45, ст. 6337; N 47, ст. 6608; 2012, N 43, ст. 5782; 2013, N 14, ст. 1654; N 19, ст. 2331; N 27, ст. 3477; N 48, ст. 6165; 2014, N 23, ст. 2930; N 26, ст. 3406; N 52, ст. 7537; 2015, N 14, ст. 2008), матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан в соответствии с [Законом](#) Российской Федерации от 15.05.1991 N 1244-1 "О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС" (Ведомости Съезда народных депутатов РСФСР и Верховного Совета РСФСР, 1991, N 21, ст. 699; Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 32, ст. 1861; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 48, ст. 4561; 1996, N 51, ст. 5680; 1997, N 47, ст. 5341; 1998, N 48, ст. 5850; 1999, N 16, ст. 1937; N 28, ст. 3460; 2000, N 33, ст. 3348; 2001, N 1, ст. 2; N 7, ст. 610; N 33, ст. 3413; 2002, N 30, ст. 3033; N 50, ст. 4929; N 53, ст. 5030; 2002, N 52, ст. 5132; 2003, N 43, ст. 4108; N 52, ст. 5038; 2004, N 18, ст. 1689; N 35, ст. 3607; 2006, N 6, ст. 637; N 30, ст. 3288; N 50, ст. 5285; 2007, N 46, ст. 5554; 2008, N 9, ст. 817; N 29, ст. 3410; N 30, ст. 3616; N 52, ст. 6224; N 52, ст. 6236; 2009, N 18, ст. 2152; N 30, ст. 3739; 2011, N 23, ст. 3270; N 29, ст. 4297; N 47, ст. 6608; N 49, ст. 7024; 2012, N 26, ст. 3446; N 53, ст. 7654; 2013, N 19, ст. 2331; N 27, ст. 3443; N 27, ст. 3446; N 27, ст. 3477; N 51, ст. 6693; 2014, N 26, ст. 3406; N 30, ст. 4217; N 40, ст. 5322; N 52, ст. 7539; 2015, N 14, ст. 2008).

Не выполнялось.

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.

Опрос «Качество обслуживания потребителей. Оценка удовлетворенности оказанной услугой». Результаты: Удовлетворительно – 75, неудовлетворительно – 5, воздержалось – 20.

4.8. Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей.

Внедрение новой цифровой телефонной станции, в целях повышения качества обслуживания клиентов и расширения функциональных возможностей сервиса телефонной связи.

4.9. Информация по обращениям потребителей.