

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг электросетевой организации
Общество с ограниченной ответственностью "Энергоуправление" за 2016 год

1. Общая информация о сетевой организации.

1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации:

Год	2015	2016
Юридические лица – присоединены на уровне напряжения 35, 6 и 0,4 кВ; категория надежности – II и III.	39	41
Физические лица – присоединены на уровне напряжения 0,4 кВ; категория надежности – III.	7	8

1.2. Количество точек поставки:

Год	2015	2016
Юридические лица	218	218
Физические лица	7	8

Все точки поставки оборудованы приборами учета электрической энергии, большинство приборов учета являются составной частью АСКУЭ.

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации.

1.3.1. Общая протяжённость воздушных и кабельных линий:

Год	Воздушные линии, км		Кабельные линии, км
	6 кВ	110 кВ	6 кВ
2015	15,445	92,098	5,167
2016	15,445	92,098	5,167

1.3.2. Количество и мощность трансформаторных подстанций:

Год	Подстанции 110/6 кВ		Подстанции 6/0,4 кВ	
	Количество, шт.	Мощность, МВА	Количество, шт.	Мощность, МВА
2015	12	308	14	7,04
2016	12	308	14	7,04

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации близок к нормативному сроку службы или превышает его.

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.

№№	Показатель	Значение показателя, годы		
		2015	2016	Динамика изменения показателя

№№	Показатель	Значение показателя, годы		
		2015	2016	Динамика изменения показателя
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, \bar{t}_{saidi}			
1.1	ВН	15,53853563	11,70102238	-3,83751325
1.2	СН2	0	0,11904762	+0,11904762
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, \bar{f}_{saidi}			
2.1	ВН	14,84782609	12,9387747	-1,90905139
2.2	СН2	0	0,1632653	+0,1632653
3	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, шт.	0	0	0
3.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, шт.	0	0	0

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

№№	Показатель	Категория присоединения потребителей услуг по передаче электрической энергии в разбивке по мощности, в динамике по годам											
		до 15 кВт включительно			свыше 15 кВт и до 150 кВт включительно			свыше 150 кВт и менее 670 кВт			не менее 670 кВт		
		2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	Динамика изменения показателя, %
1	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, шт.	0	1	+100	0	0	0	0	1	+100	0	2	+100
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен	0	1	+100	0	0	0	0	1	+100	0	2	+100

№№	Показатель	Категория присоединения потребителей услуг по передаче электрической энергии в разбивке по мощности, в динамике по годам											
		до 15 кВт включительно			свыше 15 кВт и до 150 кВт включительно			свыше 150 кВт и менее 670 кВт			не менее 670 кВт		
		2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	Динамика изменения показателя, %
	проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, шт.												
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, шт., в том числе:	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
3.2	по вине сторонних лиц	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	0	6	+100	0	0	0	0	4	+100	0	9,5	+100
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, шт.	0	1	+100	0	0	0	0	1	+100	0	2	+100

№№	Показатель	Категория присоединения потребителей услуг по передаче электрической энергии в разбивке по мощности, в динамике по годам											
		до 15 кВт включительно			свыше 15 кВт и до 150 кВт включительно			свыше 150 кВт и менее 670 кВт			не менее 670 кВт		
		2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	Динамика изменения показателя, %
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, шт.	0	1	+100	1	0	-100	0	1	+100	1	1	0
7	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, шт., в том числе:	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
7.2	по вине заявителя	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	0	21	+100	367	0	-100	0	234	+100	750	11	-98,53

4. Качество обслуживания 2015-2016г.

N	Категории обращений потребителей	Формы обслуживания														
		Очная форма			Заочная форма с использованием телефонной связи			Электронная форма с использованием сети Интернет			Письменная форма с использованием почтовой связи			Прочее		
		2015 год	2016 год	Динамика изменения показателя, %	2015 год	2016 год	Динамика изменения показателя, %	2015 год	2016 год	Динамика изменения показателя, %	2015 год	2016 год	Динамика изменения показателя, %	2015 год	2016 год	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	Всего обращений потребителей, в том числе:	401	73	-82	0	1	100	0	6	0	0	17	1700	0	0	-
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
1.2	осуществление технологического присоединения	2	2	0	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
1.3	коммерческий учет электрической энергии	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-

1.4	качество обслуживания	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	0	0	-	0	1	100	0	0	-	1	1	0	0	0	-
1.6	прочее (указать)	399	67	-83,3	0	0	-	0	6	600	24	16	-34	0	0	-
2	Жалобы															
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2.1.2	качество электрической энергии	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2.2	осуществление технологического присоединения	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2.3	коммерческий учет электрической энергии	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-

2.4	качество обслуживания	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2.6	прочее (указать)	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
3	Заявка на оказание услуг															-
3.1	по технологическому присоединению	0	4	400	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
3.4	прочее (указать)	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

N	Наименование	Единица измерения	
1	<p>Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:</p> <p>Номер телефона по вопросам энергоснабжения:</p> <p>Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:</p>	номер телефона	<p>тел.- факс : 8(34365) 41-442; 8(34365) 41-526 – Общий отдел; 8(34365)41-444 — Главный инженер; 8(34365)41-097 — Ведущий инженер по электроснабжению; 8(34365)41-205 — Служба главного инженера(ПТО); 8(34365)41-431 — Начальник отдела сбыта энергии. Единый телефонный номер для приема обращений потребителей услуг: 8(34365) 41-340 – Электродиспетчерская служба (ЭДС).</p>
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	1
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	1
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	-
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	5