

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг  
ООО «Управление энергоснабжения и связи» за 2015 год  
1. Общая информация о сетевой организации**

1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации

Период	Всего , в т.ч.	ВН	СН-II	НН	Категория надежности	Тип потребителей
2014	126	3	89	34	третья	Юридические лица
2015	126	3	89	34	третья	Юридические лица
Динамика к предшествующему году,%	100	100	100	100	-	-

1.2. Количество точек поставки

Количество точек поставки	2014	2015	Динамика к предшествующему году, %
всего	126	126	100
Количество точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии, в т.ч. :	126	126	100
-Физические лица	-	-	-
-Юридические лица	126	126	100
-Вводные устройства в многоквартирные дома	-	-	-
-Бесхозные объекты электросетевого хозяйства	-	-	-
-Приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных	-	-	-

### 1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации

Наименование	2014	2015	Динамика к предшествующему году, %
Длина воздушных линий напряжением 110-150кВ	0,435 км	0,435 км	100
Длина воздушных линий напряжением 35кВ	4,5 км	4,5 км	100
Длина воздушных линий напряжением 1-20кВ	24,339 км	24,339 км	100
Длина кабельных линий 3-10 кВ	56,936 км	56,936 км	100

### 1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства

Наименование	2014	2015
ВЛ напряжением 110-150кВ	48%	58%
ВЛ напряжением 35кВ	48%	58%
ВЛ напряжением 1-20кВ	48%	58%
КЛ 3-10 кВ	48%	58%

## 2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

### 2.1 Показатели качества услуг по передаче электрической энергии по сетевой организации

№	Показатель	Значения показателя, годы		
		2014	2015	Динамика изменения показателя
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( $P_{SAIDI}$ )	0.648	6,738	
1.1	ВН (110 кВ)	-	-	
1.2	СН1(35-60кВ)	-	-	
1.3	СН2(1-20кВ)	0.648	6.738	
1.4	НН(до 1кВ)			
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии ( $P_{SAIFI}$ )	0,222	0,269	121,17
2.1	ВН (110 кВ)			

2.2	СН1(35-60кВ)			
2.3	СН2(1-20кВ)	0.222	0.269	121,17
2.4	НН(до 1кВ)			
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 <sub>SAIDI</sub> , план)	0,648	6,738	
3.1	ВН (110 кВ)			
3.2	СН1(35-60кВ)			
3.3	СН2(1-20кВ)	0.648	6.738	
3.4	НН(до 1кВ)			
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 <sub>SAIFI</sub> , план)	0,222	0,269	121,17
4.1	ВН (110 кВ)			
4.2	СН1(35-60кВ)			
4.3	СН2(1-20кВ)	0.222	0.269	121,17
4.4	НН(до 1кВ)			
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или и (или) решениями суда, шт	0	0	-
5.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или и (или) решениями суда, шт	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 прекращения передачи электрической энергии, $\Pi_{SAIDI}$				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, $\Pi_{SAIFI}$				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), $\Pi_{SAIDI, \text{план}}$				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), $\Pi_{SAIFI, \text{план}}$				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
	ООО «Управление энергоснабжения и связи»			6.738				0.269				6.738				0.269		0	1.Замена деталей деревянных опор в кол-ве 20 шт.(май-июнь 2015г.) 2.Отстройка релейной защиты в связи с изменением

																				нагрузки на распределительных пунктах (2015г.)
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии

-Замена деталей деревянных опор в кол-ве 15 штук.

-Отстройка релейной защиты в связи с изменением нагрузки на распределительных пунктах.

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

3.1 Информация о наличии не востребовавшей мощности

Объем свободной для технологического присоединения потребителей трансформаторной мощности

Уровень напряжения	Период	Объем свободной для технологического присоединения потребителей трансформаторной мощности
Напряжение 35кВ и выше	1 квартал 2015г.	0
Напряжение 35кВ и выше	2 квартал 2015г.	0
Напряжение 35кВ и выше	3 квартал 2015г.	0
Напряжение 35кВ и выше	4 квартал 2015г.	0
Напряжение ниже 35кВ	1 квартал 2015г.	0
Напряжение ниже 35кВ	2 квартал 2015г.	0
Напряжение ниже 35кВ	3 квартал 2015г.	0
Напряжение ниже 35кВ	4 квартал 2015г.	0

### 3.2. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению

- наличие телефонной связи для приема заявок на техприсоединение;

-наличие в сети Интернет сайта сетевой организации с возможностью обмена информацией с потребителями услуг посредством электронной почты;

- размещение в сети Интернет на сайте сетевой организации необходимой информации по технологическому присоединению.

### 3.3.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			2014	2015
		2014	2015	Динамика изменения показателя, %	2014	2015	Динамика изменения показателя, %	2014	2015	Динамика изменения показателя, %	2014	2015	Динамика изменения показателя, %	2014	2015	Динамика изменения показателя, %		
3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19		
1	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	-	-	-	0	0
2	Число заявок на технологическое	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	-	-	-	0	0

	присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки																	
3	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирурующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:	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
3.2	по вине сторонних лиц	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	-	-	-	0	0
4	Средняя продолжительность	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	-	-	-	0	0

	подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней																	
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	-	-	-	0	0
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	-	-	-	0	0
7	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	-	-	-	0	0



	контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:																	
7.1	по вине сетевой организации	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
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	-	-	-	0	0

#### 3.4. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям

Постановлением Министерства Тарифного Регулирования и Энергетики Челябинской области №67/43 от 30.12.2015г. установлены стандартизированные тарифные ставки для расчета платы за технологическое присоединение к электрическим сетям ООО «Управления энергоснабжения и связи» на 2016 год.

#### 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.

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		
		2014	2015	Динамика изменения показателя, %	2014	2015	Динамика изменения показателя, %	2014	2015	Динамика изменения показателя, %	2014	2015	Динамика изменения показателя, %	2014	2015	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:	0	0	-	4	3	75	0	0	-	0	0	-	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	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
1.3	коммерческий учет электрической	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-

	энергии															
1.4	качество обслуживания	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
1.6	составление актов приема приборов учета эл.энергии	0	0	-	4	3	75	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2	Жалобы	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
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	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
3.1	по технологическому присоединению	0	0	-	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	-

4.2. 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	ООО «Управление энергоснабжения и связи»	офис	Челябинская обл., г.Озерск, ул.Кыштымская,13, корп.13	8(35130)76305 ooo.ues@yandex.ru	Пн 8-17 Вт 8-17 Ср 8-17 Чт 8-17 Пт 8-17	Передача эл.энергии, техприсоединение	0	-	-	-

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(35130)48679 8(35130)93801 8(35130)76305

2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	3
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	3
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	0
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.	0

#### 4.4. Категория обращений

По итогам 2015года наибольшее число обращений – это обращения 1) по составлению актов на установку (замену) приборов учета.

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

- наличие телефонной связи для приема обращений;

-наличие в сети Интернет сайта сетевой организации с возможностью обмена информацией с потребителями услуг посредством электронной почты.

4.6. Информация по обращениям потребителей

N	Идентификационный номер обращения	Дата обращения	Время обращения	Форма обращения					Обращения					Обращения потребителей, содержащие жалобу						Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг			Факт получения потребителем ответа			Мероприятия по результатам обращения				
				Очное обращение	Заочное обращение посредством телефонной связи	Заочное обращение посредством сети Интернет	Письменное обращение посредством почтовой связи	Прочее	Оказание услуг по передаче электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Прочее	Качество услуг по передаче электрической энергии	Качество электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Прочее	По технологическому присоединению	Заключение договора на оказание услуг по передаче электроэнергии	Организация коммерческого учета электроэнергии	Прочее	Заявителем был получен исчерпывающий ответ в установленные сроки	Заявителем был получен исчерпывающий ответ с нарушением сроков	Обращение осталось без ответа	Выполненные мероприятия по результатам обращения	Планируемые мероприятия по результатам обращения
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
1	1	18.03.2015	09ч		+									+										+	+			+		
2	2	03.06.2015	11ч		+									+										+	+			+		
3	3	25.08.2015	14ч.		+									+										+	+			+		