Приложение N 7

к Единым стандартам

качества обслуживания сетевыми

организациями потребителей

услуг сетевых организаций

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 |
| N 2015 г. | N 2016 г. | Динамика изменения показателя |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии () | 0,02743 | 0,08127 |  |
| 1.1 | ВН (110 кВ и выше) |  |  |  |
| 1.2 | СН1 (35 - 60 кВ) |  |  |  |
| 1.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0,02743 | 0,08127 |  |
| 1.4 | НН (до 1 кВ) |  |  |  |
| 2 | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии () | 1,015267176 | 0,31557377 |  |
| 2.1 | ВН (110 кВ и выше) |  |  |  |
| 2.2 | СН1 (35 - 60 кВ) |  |  |  |
| 2.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 1,015267176 | 0,31557377 |  |
| 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) () |  |  |  |
| 3.1 | ВН (110 кВ и выше) |  |  |  |
| 3.2 | СН1 (35 - 60 кВ) |  |  |  |
| 3.3 | СН2 (1 - 20 кВ) |  |  |  |
| 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) () |  |  |  |
| 4.1 | ВН (110 кВ и выше) |  |  |  |
| 4.2 | СН1 (35 - 60 кВ) |  |  |  |
| 4.3 | СН2 (1 - 20 кВ) |  |  |  |
| 4.4 | НН (до 1 кВ) |  |  |  |
| 5 | Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки | 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 |  |

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,  | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии,  | 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), | 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 | 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 | нет |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ... |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| n | Всего по сетевой организации |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

3. Информация о качестве услуг

по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии невостребованной 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 ее увеличения с разбивкой по структурным единицам сетевой организации и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы такой организации, заполняется в произвольной форме.

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

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 |
| N- 2015 г | N (2016г) | Динамика изменения показателя, % | N-2015 г | N (2016г) | Динамика изменения показателя, % | N-2015 г | N (2016 г) | Динамика изменения показателя, % | N-2015 г | N (2016 г) | Динамика изменения показателя, % | N-2015 г | N (2016 г) | 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 | 2 | 8 | 300% | 18 | 17 | 5% | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  |  |
| 2 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 2 | 8 | 300% | 18 | 17 | 5% | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  |  |
| 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 |  |  |
| 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 подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 15 | 15 |  | 15 | 15 |  | 15 | 15 |  | 15 | 0 |  | 0 | 0 |  |  |
| 5 | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 2 | 8 | 300% | 8 | 11 | 37% | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  |  |
| 6 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 2 | 4 | 50% | 9 | 14 | 55% | 0 | 1 |  | 0 | 0 |  | 0 | 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, штуки, в том числе: | 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 |  |  |  |  |  |
| 7.2 | по вине заявителя |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 | Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 120 | 120 | 0 | 120 | 120 | 0 | 120 | 120 | 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).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Мощность энергопринимающих устройств заявителя, кВт | 15 | 150 | 250 | 670 |
| Категория надежности | I - II | III | I - II | III | I - II | III | I - II | III |
| Расстояние до границ земельного участка заявителя, м | Необходимость строительства подстанции | Тип линии |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 500 - сельская местность/300 - городская местность | Да | КЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ВЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Нет | КЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ВЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 750 | Да | КЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ВЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Нет | КЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ВЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1000 | Да | КЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ВЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Нет | КЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ВЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1250 | Да | КЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ВЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Нет | КЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ВЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации производится на основании стандартизированных тарифных ставок указанных в приказе РЭК Вологодской области № 853 от 16.12.2015 , а также на основании установленной платы за технологическое присоединение на 2016 год энергопринимающих устройств максимальной присоединенной мощностью, не превышающей 15 кВт (приказ РЭК Вологодской области № 927 от 21.12.2015).**

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 |
|  |  | 2015 | 2016 | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (текущий 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: | 41 | 55 | 34% | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 1.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии | 19 | 29 | 53 % | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 1.2 | осуществление технологического присоединения | 20 | 25 | 25% | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 1.3 | коммерческий учет электрической энергии- | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 1.4 | качество обслуживания | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 1.5 | техническое обслуживание электросетевых объектов | 2 | 1 | 50% | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 1.6 | прочее (указать) | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2 | Жалобы | Не поступали | Не поступали | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе: | Не поступали | Не поступали | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2.1.1 | качество услуг по передаче электрической энергии | Не поступали | Не поступали | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2.1.2 | качество электрической энергии | Не поступали | Не поступали | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2.2 | осуществление технологического присоединения | Не поступали | Не поступали | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2.3 | коммерческий учет электрической энергии | Не поступали | Не поступали | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2.4 | качество обслуживания | Не поступали | Не поступали | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2.5 | техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства | Не поступали | Не поступали | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2.6 | прочее (указать) | Не поступали | Не поступали | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 3 | Заявка на оказание услуг |  |  |  |  |  |  | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 3.1 | по технологическому присоединению | 20 | 25 | 25% |  |  |  | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 3.2 | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии | 19 | 29 | 53% |  |  |  | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 3.3 | организация коммерческого учета электрической энергии | - | - | - |  |  |  | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 3.4 | прочее (указать) |  |  |  | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

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 | 162600, Вологодская обл., г.Череповец, ул.Окружная,6 |  | 162600, Вологодская обл., г.Череповец, ул.Окружная,6 | 59-83-00Email: mail@chesk-35.ru  | 8.00 час до 17.00 час. Пят. с 8.00 час.до 15.30 час. |  | 51 | 20 мин. | - |  отсутствуют |
| 2 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

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 | 59-83-00;59-85-72;59-82-15;59-61-55;8-911-048-90-15;59-80-30 |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | единицы | Н.д. |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | единицы | Н.д. |
| 2.2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню | единицы | отсутствует |
| 3 | Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | Н.д. |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | 15 мин. |

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](#Par1402) Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.

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

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).

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.

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

4.9. 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 оставлено 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 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |