Приложение N 7

к Единым стандартам

качества обслуживания сетевыми

организациями потребителей

услуг сетевых организаций

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг**

**АО «ОЗММ» за 2017 год**

**1. Общая информация о сетевой организации**

1.1. Количество потребителей услуг АО «ОЗММ» (далее - потребители) 4, из них потребителей - юридических лиц 4, потребителей физических лиц - 0.

Таблица 1.3.1 Количество потребителей услуг с разбивкой по уровням напряжения и категориям надежности

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2016** | | **2017** | |
|  | **Количество потребителей (шт.)** | **Категория надежности** | **Количество потребителей (шт.)** | **Категория надежности** |
| ИТОГО  юридических лиц | 4 | - | 4 | - |
| ВН | 0 | - | 0 | - |
| СН 1 | 0 | - | 0 | - |
| СН 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| НН | 1 | 3 | 1 | 3 |

1.2. Количество точек учета оборудованных приборами учета с удаленным опросом в 2017г. составляет 4 шт., в том числе у юридических лиц – 4 шт., у физических лиц – 0 шт.

В 2016г. количество точек учета оборудованных приборами учета с удаленным опросом у потребителей – юридических лиц 4 шт., физических лиц – 0 шт.

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства АО «ОЗММ».

Таблица 1.3.2 Длина воздушных линий (далее - ВЛ) и кабельных линий (далее - КЛ)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **2016** | **2017** |
|  | **Протяженность (км)** | **Протяженность (км)** |
| **ИТОГО ВЛ** | **16,05** | **15,65** |
| ВЛ 0.4 кВ | 0,4 | 0,4 |
| ВЛ 6-20 кВ | 15,32 | 15,32 |
| ВЛ 110 кВ | 0,33 | 0,33 |
| **ИТОГО КЛ** | **0** | **0** |

Таблица 1.3.3 Количество подстанций 6(10)-220кВ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2016** | | **2017** | |
|  | **Количество (шт.)** | **МВА** | **Количество (шт.)** | **МВА** |
| ИТОГО | 1 | 110 | 1 | 110 |
| ПС 110 кВ | 1 | 110 | 1 | 110 |

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства АО «ОЗММ».

Таблица 1.4

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Оборудование** |  | **2016** | **2017** |
| Силовые трансформаторы (>25 лет) | Всего | 6 | 6 |
| выраб. норм.срок | 4 | 4 |
| % | 66,6 | 66,6 |
| Высоковольтные выключатели (>25 лет) | Всего | 8 | 8 |
| выраб. норм.срок | 6 | 6 |
| % | 75 | 75 |
| ВЛ 0,4-110 кВ (>25 лет) | Всего | 15,65 | 15,65 |
| выраб. норм.срок | 9 | 9 |
| % | 57,5 | 57,5 |

**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 представлена в таблице 2.1.

\*Показатели Пsaidi и Пsaifi равны 0, так как не было внерегламентных отключений.

Таблица 2.1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **N** | **Показатель** | **Значение показателя, годы** | | |
| **2016** | **2017** | **Динамика изменения показателя** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии () | 0 | 0 | 0 |
| 1.1 | ВН (110 кВ и выше) |  |  |  |
| 1.2 | СН1 (35 - 60 кВ) |  |  |  |
| 1.3 | СН2 (1 - 20 кВ) |  |  |  |
| 1.4 | НН (до 1 кВ) |  |  |  |
| 2 | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии () | 0 | 0 | 0 |
| 2.1 | ВН (110 кВ и выше) |  |  |  |
| 2.2 | СН1 (35 - 60 кВ) |  |  |  |
| 2.3 | СН2 (1 - 20 кВ) |  |  |  |
| 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 |  |  |  |
| 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 |  |  |  |
| 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.

Таблица 2.2

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| n | Всего по сетевой организации |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

2.3. Мероприятия, выполненные АО «ОЗММ», в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии.

Выполнение планово-предупредительных ремонтов оборудования подстанций и линий электропередачи согласно годовому графику.

**3. Информация о качестве услуг**

**по технологическому присоединению**

3.1. Объем свободной для технологического присоединения потребителей трансформаторной мощности 26 МВА, уровень напряжения 110 кВ.

* 1. Мероприятия, выполненные АО «ОЗММ» в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению:
     1. Были обеспечены условия для личного и заочного обслуживания потребителей (наличие пунктов обслуживания, телефонной связи, в т.ч. единого номера, сайта в сети Интернет)
     2. Своевременная подготовка необходимых документов для осуществления технологического присоединения
     3. Своевременное осуществление технологического присоединения
  2. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям филиала АО «ОЗММ» представлены в таблице 3.3.

Таблица 3.3

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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** | | |
| **2016** | **2017** | **Динамика изменения показателя, %** | **2016** | **2017** | **Динамика изменения показателя, %** | **2016** | **2017** | **Динамика изменения показателя, %** | **2016** | **2017** | **Динамика изменения показателя, %** | **2016** | **2017** | **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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 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 | 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 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 | 0 | 0 | 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 | 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

* 1. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям АО «ОЗММ» опубликована на официальном сайте Комиссии по государственному регулированию цен и тарифов в белгородской области приказ № 39/5 от 29 декабря 2017г.

**4. Качество обслуживания**

4.1. Количество обращений, поступивших в АО «ОЗММ» за 2017 году, составило 0 штук.

На заключение договоров об осуществлении технологического присоединения в отчетном периоде зарегистрировано 0 заявок. Заявок на заключение договоров об оказании услуг по передаче электрической энергии поступило 0.

Обращений, содержащих жалобу, поступило 0 штук.

Динамика по отношению к году, предшествующему отчетному указана в таблице 4.1.

Таблица 4.1.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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** | | |
|  |  | **2016** | **2017** | **Динамика изменения показателя, %** | **2016** | **2017** | **Динамика изменения показателя, %** | **2016** | **2017** | **Динамика изменения показателя, %** | **2016** | **2017** | **Динамика изменения показателя, %** | **2016** | **2017** | **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 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.3 | коммерческий учет электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.4 | качество обслуживания | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.6 | отключение электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.7 | дополнительные услуги | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.8 | контактная информация | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.9 | прочее (вопросы смежных организаций) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Жалобы | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе: |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.1.1 | качество услуг по передаче электрической энергии |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.1.2 | качество электрической энергии |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.2 | осуществление технологического присоединения |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.3 | коммерческий учет электрической энергии |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.4 | качество обслуживания |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.5 | техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.6 | отключение электрической энергии |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.7 | дополнительные услуги |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.8 | контактная информация |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.9 | прочее (указать) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | Заявка на оказание услуг | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.1 | по технологическому присоединению |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.2 | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.3 | организация коммерческого учета электрической энергии |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.4 | по техническому обслуживанию сетей наружного освещения |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.5 | по техническому обслуживанию и ремонту сетей потребителей |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.6 | по переустройству электросетевых объектов |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.7 | по предоставлению технических ресурсов |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.8 | по испытанию и диагностике |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.9 | по выполнению работ, относящихся к компетенции клиента при обуществлении технологического присоединения |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.10 | прочее (заявление на перераспределение мощности, заявление на переоформление мощности, заявление на подключение энергопринимающего устройства, заявление на передачу объектов электросетевого хозяйства, заявление на оказание доп.услуг) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей представлена в таблице 4.2.

Таблица 4.2.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N** | **Офис обслуживания потребителей** | **Тип офиса** | **Адрес местонахождения** | **Номер телефона, адрес электронной почты** | **Режим работы** | **Предоставляемые услуги** | **Количество потребителей, обратившихся очно в 2017 году** | **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 «ОЗММ» | Центр обслуживания клиентов | 309504, г. Старый Оскол-4 | (4725)47-93-08,  47-93-99  [ackyeozmm@yandex.ru](mailto:ackyeozmm@yandex.ru), [ozmm@soskol.net](mailto:ozmm@soskol.net) | 08:00-17:05 | Услуги по технологическому присоединению и передаче электроэнергии, прием и обработка жалоб и обращений | 0 | 0 | 0 | 0 |

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи представлена в таблице 4.3.

Таблица 4.3.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N** | **Наименование** | **Единица измерения** |  |
| 1 | Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: | номер телефона | (4725) 47-93-08 |
| Номер телефона по вопросам энергоснабжения: | (4725) 47-93-99 |
| Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов: | (4725) 47-93-30 |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | единицы | - |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | единицы | - |
| 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. | - |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | - |

4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений – заявка на отключение от электрической энергии – 1 штука.

4.5. В 2017 году АО «ОЗММ» дополнительные платные услуги не производило.

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения в АО «ОЗММ», в 2017 году не проводились.

4.7. Опрос потребителей в 2017г. Не производился.

4.8. В целях повышения качества обслуживания потребителей АО «ОЗММ» в 2017 году были обеспечены условия для личного и заочного обслуживания потребителей (наличие пунктов обслуживания, телефонной связи, в т.ч. единого номера, сайта в сети Интернет)