

**Информация о качестве обслуживания потребителей
услуг ОАО «Красцветмет» за 2017 год**

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:

Табл.1.1

Наименование поставщика услуг	Классификация потребителей	Количество потребителей услуг в разрезе уровней напряжения, шт.					Количество потребителей услуг в разрезе категорий надежности, шт.				Прирост количества потребителей за 2017г. по отношению к 2016г. в разрезе уровней напряжения, шт.				Прирост количества потребителей за 2017г. по отношению к 2016г. в разрезе категорий надежности, шт.		
		до 1 кВ	1-20 кВ	35-60 кВ	110 кВ и выше	Итого*	1 категория	2 категория	3 категория	Итого**	до 1 кВ	1-20 кВ	35-60 кВ	110 кВ и выше	1 категория	2 категория	3 категория
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
Красцветмет	Физические лица	0	0	0	0		0	0	0		0	0	0	0	0	0	0
	Юридические лица	4	6	0	0		0	3	7		1	0	0	0	0	0	1

* - данные о количестве потребителей в разрезе уровней напряжения некорректно суммировать, т.к. у одного потребителя может быть несколько точек поставки с разным уровнем напряжения

** данные о количестве потребителей в разрезе категории надежности некорректно суммировать, т.к. у одного потребителя может быть несколько точек поставки с разной категорией надежности

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:

Табл. 1.2

Потребители	Показатель	Всего	в т.ч. точки поставки оборудованные приборами учета
Юридические лица			
2016	Точек поставки, шт.	15	15

2017	Точек поставки, шт.	16	16
Динамика	Точек поставки, шт.	1	1

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации: кабельных линий с разбивкой по уровням напряжения, количество подстанций 110 кВ, 35 кВ, 6(10) кВ в динамике относительно года, предшествующего отчетному:

Табл. 1.3

№ п/п	Наименование программы	Единица измерения	ОАО «Красцветмет»	
			2016	2017
1	Кабельные линии			
1.1	6 кВ	км	60,643	60,643
1.2	0,4 кВ	км	53,775	53,775
2	Подстанции			
2.1	110 кВ	шт.	1	1
2.2	6 кВ	шт.	21	21

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:

	2016	2017
Подстанция 110 кВ	28,1	30,3
Подстанции 6 кВ	21,6	24,0
Кабельные линии	8,5	11,7

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.

Табл. 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 (P_{SAIDI})	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 (Π_{SAIFI})	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) ($\Pi_{SAIDI, \text{план}}$)	0	0	-
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) ($\Pi_{SAIFI, \text{план}}$)	0	0	-
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.

В ОАО «Красцветмет» одна структурная единица, обеспечивающая передачу электроэнергии.

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

Основной целью повышения надежности и повышение качества оказания услуг по передаче электрической энергии является снижение продолжительности и частоты плановых отключений, а также вероятности и продолжительности аварийных прекращений подачи электрической энергии потребителям.

На протяжении шести последних лет в ОАО «Красцветмет» не было аварийных отключений подачи электроэнергии потребителям.

Для снижения частоты и продолжительности плановых отключений выполняются мероприятия:

- совершенствование системы организации ремонтов;
- создание оптимального запаса необходимых материалов для проведения плановых ремонтов;
- отработка навыков четкой и слаженной работы персонала участка эксплуатации электросетей;

2.4. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся качества оказания услуг по передаче электрической энергии.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии невостробованной 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.

Информация о наличии свободной мощности размещена на официальном сайте ОАО «Красцветмет» по адресу:

<http://www.krastsvetmet.ru/about/disclosure-of-information/electric-energy.html>

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

В 2017 году на сайте Красцветмета создан «личный кабинет» с онлайн-калькулятором, с использованием которого возможно подать заявку на техприсоединение к электрическим сетям Красцветмета, обеспечить контроль за заключением и исполнением договоров на техприсоединение и обеспечить обратную связь с заявителем.

3.3. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся предоставления услуг по технологическому присоединению.

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

В 2017 году было осуществлено одно технологическое присоединение.

Договор исполнен, срок исполнения обязательств со стороны сетевой организации с момента подачи заявки 72 дня.

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации.

На официальном сайте ОАО «Красцветмет» <http://www.krastsvetmet.ru/about/disclosure-of-information/electric-energy.html>, размещена информация о стоимости технологического подключения к сетям ТСО.

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.

В 2017 году заявок на ТП не поступало. Информация размещена в разделе "Информация субъекта розничных рынков электроэнергии", в подразделе «Информация о порядке выполнения технологических, технических и других мероприятий, связанных с технологическим присоединением к электрическим сетям».

<http://www.krastsvetmet.ru/about/disclosure-of-information/electric-energy.html>

4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

Обслуживание потребителей осуществляет отдел главного энергетика Общества по телефону 8 (391) 259-30-82, пн-чт 8⁰⁰-17⁰⁰, пт 8⁰⁰-16⁰⁰, обед 13⁰⁰-14⁰⁰.

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

N	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:		

	Номера телефонов по вопросам энергоснабжения:	номер телефона	8(391)259-30-82
	Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	-
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 всего, обращений, содержащих жалобу, обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в отчетном периоде.

В 2017 году заявок на ТП не поступало.

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

Испытание и диагностика электрооборудования, защитных средств и приборов.

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", 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".

ОАО «Красцветмет» не оказывает услуги по передаче электроэнергии населению.

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.

В отчетном периоде опросы не проводились.

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

4.9. Информация по обращениям потребителей.

В отчетном периоде обращений не было.