Приложение №1

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг**

**ОАО «Абаканвагонмаш» за 2015 год.**

1. Общая информация о сетевой организации.
	1. Количество потребителей услуг сетевой организации.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Уровень напряжения | Количество потребителей услуг | Физические лица | Юридические лица | Всего потребителей | Отклонение к прошлому году |
| 1 категория надежности | 2 категория надежности | 3 категория надежности | Электросетевые организации |
| ВН |  |  | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | - |
| СН2 |  | 2 | 7 |  | 4 | 5 | 8 | - |
| НН |  |  |  |  |  |  |  |  |

* 1. Количество точек поставки.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Уровень напряжения | Количество точек поставки | Физические лица | Юридические лица | Всего точек поставки | Всего точек поставки оборудованных приборами учета | Отклонение к прошлому году |
| 1 категория надежности | 2 категория надежности | 3 категория надежности | Электросетевые организации |
| ВН |  |  | 3 | 3 | 1 | 5 | 6 | 6 | - |
| СН2 |  | 4 | 8 |  | 4 | 5 | 8 | 8 | - |
| НН |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

* 1. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации.

Объем воздушных линий электропередач (ВЛЭП) и кабельных линий электропередач (КЛЭП) в условных единицах в зависимости от протяженности, напряжения, конструктивного использования и материала опор

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ЛЭП | Напряжение, кВ | Количество цепей на опоре | Материал опор | Количество условных единиц (у) на 100 км трассы ЛЭП | Протяженность | Объем условных единиц |
| у/100 км | км | у |
| ВЛЭП | 1150 | - | Металл | 800 | 0 | 0 |
| 750 | 1 | Металл | 600 | 0 | 0 |
| 400-500 | 1 | Металл | 400 | 0 | 0 |
|  |  | ж/бетон | 300 | 0 | 0 |
| 330 | 1 | Металл | 230 | 0 | 0 |
|  |  | ж/бетон | 170 | 0 | 0 |
|  | 2 | Металл | 290 | 0 | 0 |
|  |  | ж/бетон | 210 | 0 | 0 |
| 220 | 1 | Дерево | 260 | 0 | 0 |
|  |  | Металл | 210 | 0 | 0 |
|  |  | ж/бетон | 140 | 0 | 0 |
|  | 2 | Металл | 270 | 0 | 0 |
|  |  | ж/бетон | 180 | 0 | 0 |
| 110-150 | 1 | Дерево | 180 | 0 | 0 |
|  |  | Металл | 160 | 0 | 0 |
|  |  | ж/бетон | 130 | 0 | 0 |
|  | 2 | Металл | 190 | 5,57 | 10,58 |
|  |  | ж/бетон | 160 | 0 | 0 |
| КЛЭП | 220 | - | - | 3000 | 0 | 0 |
| 110 | - | - | 2300 | 0 | 0 |
| ВЛЭП | 35 | 1 | Дерево | 170 | 0 | 0 |
| Металл | 140 | 0 | 0 |
| ж/бетон | 120 | 0 | 0 |
| 2 | Металл | 180 | 0 | 0 |
| ж/бетон | 150 | 0 | 0 |
| 1-20 | - | Дерево | 160 | 0 | 0 |
| Дерево на ж/б пасынках | 140 | 0 | 0 |
| ж/бетон, металл | 110 | 0 | 0 |
| КЛЭП | 20-35 | - | - | 470 | 0 | 0 |
| 3-10 | - | - | 350 | 31,20 | 109,2 |
| ВЛЭП | 0,4 кВ | - | Дерево | 260 | 0 | 0 |
| Дерево на ж/д пасынках | 220 | 0 | 0 |
| ж/бетон, металл | 150 | 0 | 0 |
| КЛЭП | До 1 кВ | - | - | 270 | 5,52 | 14,9 |

Объем подстанций 35-1150 кВ, трансформаторных подстанций (КТП) и распределительных пунктов (РП) 0,4 кВ в условных единицах

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Единица измерения | Напряжение, кВ | 2015 год. Факт |
| Количество условных единиц (у) на единицу измерения | Количество единиц измерения | Объем условных единиц |
| у/ед.изм. | Ед.изм. | У |
| 1 | Подстанция | п/ст | 400-500 | 500 |  |  |
| 330 | 250 |  |  |
| 220 | 210 |  |  |
| 110-150 | 105 | 1 | 105 |
| 35 | 75 |  |  |
| 2 | Силовой трансформатор или реактор (одно- или трехфазный), или вольтодобавочный | Единица оборудования | 1150 | 60 |  |  |
| 750 | 43 |  |  |
| 400-500 | 28 |  |  |
| 330 | 18 |  |  |
| 220 | 14 |  |  |
| 110-150 | 7,8 |  |  |
| 35 | 2,1 |  |  |
| 1-20 | 1 | 4 | 2 |
| 3 | Воздушный (элегазовый) выключатель | 3 фазы | 1150 | 180 |  |  |
| 750 | 130 |  |  |
| 400-500 | 88 |  |  |
| 330 | 66 |  |  |
| 220 | 43 |  |  |
| 110-150 | 26 |  |  |
| 35 | 11 |  |  |
| 1-20 | 5,5 | 2 | 11 |
| 4 | Масляный (вакуумный) выключатель | 3 фазы | 220 | 23 |  |  |
| 110-150 | 14 |  |  |
| 35 | 6,4 |  |  |
| 1-20 | 3,1 | 118 | 365,8 |
| 5 | Отделитель с короткозамыкателем | Единица оборудования | 400-500 | 35 |  |  |
| 330 | 24 |  |  |
| 220 | 19 |  |  |
| 110-150 | 9,5 | 2 | 11 |
| 35 | 4,7 |  |  |
| 6 | Выключатель нагрузки | Единица оборудования | 110 | 2,3 |  |  |
| 35 | 2,3 |  |  |
| 1-20 | 2,3 | 44 | 101,2 |
| 7 | Синхронный компенсатор мощн. До 50 Мвар | Единица оборудования | 1-20 | 26 |  |  |
| 8 | То же, 50 Мвар и более | Единица оборудования | 1-20 | 48 |  |  |
| 9 | Статические конденсаторы | 100 конд. | 110-150 | 2,4 |  |  |
| 35 | 2,4 |  |  |
| 1-20 | 2,4 | 0,06 | 0,14 |
| 10 | Мачтовая (столбовая) ТП | ТП | 1-20 | 2,5 |  |  |
| 11 | Однотрансформаторная ТП, КТП | ТП, КТП | 1-20 | 2,3 | 29 | 66,7 |
| 12 | Двухтрансформаторная ТП, КТП | ТП, КТП | 1-20 | 3 | 10 | 30 |
| 13 | Однотрансформаторная подстанция 35/0,4 кВ | п/ст | 35 | 3,5 |  |  |
| 14 | Итого |  |  | 700,84 |

1. Информация по качеству услуг по передаче электрической энергии.
	1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Показатель | Значение показателя, годы |
| 2014 | 2015 | Динамика изменения показателя |
|  | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (ПSAIDI) | 0,44 | 3,47 | +3,03 |
|  | ВН (110 кВ и выше) |  |  |  |
|  | СН1 (35-60 кВ) |  |  |  |
|  | СН2 (1-20 кВ) | 0,44 | 3,47 | +3,03 |
|  | НН (до 1 кВ) |  |  |  |
|  | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (ПSAIFI) |  |  |  |
|  | ВН (110 кВ и выше) |  |  |  |
|  | СН1 (35-60 кВ) |  |  |  |
|  | СН2 (1-20 кВ) | 0,02 | 0,02 | 0 |
|  | НН (до 1 кВ) |  |  |  |
|  | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведение ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) (ПSAIDI, план)  |  |  |  |
|  | ВН (110 кВ и выше) |  |  |  |
|  | СН1 (35-60 кВ) |  |  |  |
|  | СН2 (1-20 кВ) | 1 | 1 | 0 |
|  | НН (до 1 кВ) |  |  |  |
|  | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведение ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) (ПSAIFI, план) |  |  |  |
|  | ВН (110 кВ и выше) |  |  |  |
|  | СН1 (35-60 кВ) |  |  |  |
|  | СН2 (1-20 кВ) | 0,02 | 0,02 | 0 |
|  | НН (до 1 кВ) |  |  |  |
|  | Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтверждённых актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, шт. | 0 | 0 | 0 |
|  | В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтверждённых актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, шт. | 0 | 0 | 0 |

* 1. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а так же по качеству электрической энергии в отчетном периоде

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Структурная единица сетевой организации | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (ПSAIDI) | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (ПSAIFI) | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведение ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) (ПSAIDI, план)  | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведение ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) (ПSAIFI, план) | Показатель качества оказания услуг по передаче электрической энергии (отношения 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 электрической энергии |
|  |  | 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 | ОАО «Абаканвагонмаш» |  |  | 3,47 |  |  |  | 0,02 |  |  |  | 1 |  |  |  | 0,02 |  | 0,02 |  |
| 2 | Всего по сетевой организации |  |  | 3,47 |  |  |  | 0,02 |  |  |  | 1 |  |  |  | 0,02 |  | 0,02 |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатель | Категория присоединения потребителей услуг по передаче электрической энергии в разбивке по мощности, в динамике по годам | Всего |
| До 15 кВт включительно | Свыше 15 кВ и до 150 кВт включительно | Свыше 150 кВт и менее 670 кВт | Не менее 670 кВт | Объекты по производству электрической энергии |
| 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 | Число заявок на технологическое присоединение поданных заявителями, штуки | 1 | 1 | 0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 2 |
| 2 | Число заявок на технологическое присоединение по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 1 | 1 | 0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 2 |
| 3 | Число заявок на технологическое присоединение по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденные актами контролирующих организаций, и (или) решениями суда, штуки в том числе:  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.1  | По вине сетевой организации | 0 | 0 | 0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 |
| 3.2 | По вине сторонних лиц | 0 | 0 | 0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 |
| 4 | Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 14 | 14 | 0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 14 |
| 5 | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 1 | 1 | 0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 2 |
| 6 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 1 | 1 | 0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 2 |
| 7 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков подтвержденное актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штукиВ том числе: | 0 | 0 | 0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7.1 | По вине сетевой организации | 0 | 0 | 0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 |
| 7.2 | По вине заявителя | 0 | 0 | 0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 |
| 8 | Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 30 | 30 | 0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 30 |

1. Качество обслуживания.
	1. Количество обращений, поступивших в сетевую организацию

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | 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 | Всего обращений потребителей, в т.ч. | 1 | 2 | +50 |  |  |  |  |  |  | 0 | 1 | +100 |  |  |  |
| 1.1 | Оказание услуг по передаче электрической энергии |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.2 | Осуществление технологического присоединения | 1 | 1 | 0 |  |  |  |  |  |  | 0 | 1 | +100 |  |  |  |
| 1.3. | Коммерческий учет электрической энергии |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.4 | Качество обслуживания |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.5 | Техническое обслуживание электросетевых объектов | 0 | 1 | +50 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.6 | Прочее (указать) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2. | Жалобы | 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 | Прочее (указать) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | Заявка на оказание услуг | 1 | 1 | 0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.1 | По технологическому присоединению | 1 | 1 | 0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.2 | На заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.3 | Организация коммерческого учета электрической энергии |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.4 | Прочее (указать) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

4. Качество обслуживания

4.1 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | 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  | Среднее время ожидания потребителя в очереди | Количество сторонних организаций на территории офиса обслуживания |
| 1 | ОАО «Абаканвагонмаш» |  | РХ, г. Абакан, пос. Молодежный, терр. Промплощадки Абаканвагонмаш | 21-51-71 доб.10221-51-71 доб.224info@avm.rmrail.ru | Понедельник – пятница с 8.00 до 17.00 Обед с 12.00 до 13.00 | 1) Оказание услуг по передаче электрической энергии;2) осуществление технологического присоединения; | 2 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

4.2 Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование |  |  |
| 1 | Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номер телефонов центров обработки телефонных вызовов: | Номер телефона | 21-51-71 доб. 10221-51-71 доб. 224 |