

"Приложение N 7
к Единым стандартам
качества обслуживания сетевыми
организациями потребителей
услуг сетевых организаций

Информация о качестве обслуживания потребителей

АО Самаранефтегаз услуг за 2018 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, заполняется в произвольной форме.

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, заполняется в произвольной форме.

		2017 год	2018 год
Количество точек поставки	Всего	583	617
	Юридические лица	581	600
	Ввода в многоквартирные дома	0	0
	Физические лица (многоквартирные дома)	0	0
	Физические лица (частные домовладения)	2	17
Количество приборов учета	Всего	915	941
	Оборудованные дистанционным сбором данных (Интервальный учет)	552	583
	Не оборудованные дистанционным сбором данных (Интегральный учет)	363	358

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации: длина воздушных линий (далее - ВЛ) и кабельных линий (далее - КЛ) с разбивкой по уровням напряжения, количество подстанций 110 кВ, 35 кВ, 6(10) кВ в динамике относительно года, предшествующего отчетному, заполняется в произвольной форме.

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, заполняется в произвольной форме и выражается в процентах по отношению к нормативному сроку службы объектов.

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		
		2017	2018	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (Π_{SAIDI})	1,059	0,2738	<
1.1	ВН (110 кВ и выше)		0	
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0,0007 7	0,0002	<
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	1,0582 3	0,2736	<
1.4	НН (до 1 кВ)		0	
2	Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии (Π_{SAIFI})	0,180	0,1621	<
2.1	ВН (110 кВ и выше)	0,0381 0	0,0343	<

2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0,1009 3	0,0909	<
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,0409 7	0,0369	<
2.4	НН (до 1 кВ)		0	
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	
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	
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	
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	

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 и прекращения передачи электрической энергии, Π_{SAIDI}	Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, Π_{SAIFI}	Показатель средней продолжительности и прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого	Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого	Показатель качества оказания услуг по передаче электрической энергии (отношение общего числа зарегистрированных случаев нарушения качества электрической энергии по вине	Планируемые мероприятия, направленные на повышение качества оказания услуг по передаче электроэнергии, с указанием
---	---	--	--	--	--	--	--

										хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), Π_{SAIDI} , план				организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), Π_{SAIFI} , план				сетевой организации к максимальному количеству потребителей, обслуживаемых такой структурной единицей сетевой организации в отчетном периоде)	сроков
		ВН	СН 1	СН 2	НН	ВН	СН 1	СН 2	НН	ВН	СН 1	СН 2	НН	ВН	СН 1	СН 2	НН		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	Блок «Энергетика» АО «Самаранефтегаз»	0	0,000 2	0,273 6	0	0,034 3	0,090 9	0,036 9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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

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

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 с разбивкой

	контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:																
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	14	14	0	25	25	0	25	25	0	0	0	0	0	0	0	
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	13	11	-15	10	4	-60	3	4	+33	0	0	0	0	0	0	19

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	190	98	+48	19 5	192	+1	49 5	488	+1	0	0	0	0	0	0	0

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации рассчитывается в соответствии с утвержденным приказом министерства энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Самарской области от 27.12.2017 №897 «Об утверждении стандартизированных тарифных ставок, ставок за единицу максимальной мощности, формулы платы за технологическое присоединение к электрическим сетям территориальных сетевых организаций Самарской области на 2018год»

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	Электронная форма с использованием	Письменная форма с использованием	Прочее

	электрической энергии															
3.4	прочее (указать)	0	0	0	0	0	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	АО «Самаранефтегаз»	кабинет	г. Самара, ул. Лесная 35	8-846-213-51-92	Понедельник - пятница: с 8-00 до 17-00 (с 12-00 до 13-00 перерыв); суббота, воскресенье: выходной	Прием заявок, заключение договоров технологического присоединения	30	10	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	8-846-213-51-92
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	0
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	0
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, 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 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 электроэнергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электрических объектов	Прочее	Качество услуг по передаче электрической энергии	Качество электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электрических объектов	Прочее	По технологическому присоединению	Заключение договора оказания услуг по передаче электроэнергии	Организация коммерческого учета электроэнергии	Прочее	Заявителем был получен исчерпывающий ответ в установленном сроком	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	
1	11.01.2018	№ 0058	с 8.00 до 17.00	X						X												X				X			X		
2	22.01.2018	№ 0253	с 8.00 до 17.00	X						X												X				X			X		

3	24.01.2 018	№ 0366	с 8.00 до 17.00	X						X										X				X				X	
4	03.02.2 018	№063 8	с 8.00 до 17.00	X						X										X				X				X	
5	19.02.2 018	№096 7	с 8.00 до 17.00	X						X										X				X				X	
6	26.03.2 018	№ 1733	с 8.00 до 17.00	X						X										X				X				X	
7	26.03.2 018	№ 1726	с 8.00 до 17.00	X						X										X				X				X	
8	03.04.2 018	№191 6	с 8.00 до 17.00	X						X										X				X				X	
9	04.04.2 018	№193 7	с 8.00 до 17.00	X						X										X				X				X	

10	12.04.2 018	№215 3	с 8.00 до 17.00	X						X										X				X				X	
11	03.05.2 018	№255 3	с 8.00 до 17.00	X						X										X				X				X	
12	03.05.2 018	№252 4	с 8.00 до 17.00	X						X										X				X				X	
13	22.05.2 018	№290 0	с 8.00 до 17.00	X						X										X				X				X	
14	05.06.2 018	№320 6	с 8.00 до 17.00	X						X										X				X				X	
15	09.07.2 018	№392 7	с 8.00 до 17.00	X						X										X				X				X	
16	09.08.2 018	№455 3	с 8.00 до 17.00	X						X										X				X				X	

17	14.08.2 018	№164 3	с 8.00 до 17.00	X						X											X				X				X		
18	18.09.2 018	№548 0	с 8.00 до 17.00	X						X												X				X				X	
19	26.09.2 018	№563 6	с 8.00 до 17.00	X						X												X				X				X	
20	28.09.2 018	№569 5	с 8.00 до 17.00	X						X												X				X				X	
21	29.10.2 018	№637 1	с 8.00 до 17.00	X						X												X				X				X	
22	30.10.2 018	№643 8	с 8.00 до 17.00	X						X												X				X				X	
23	07.11.2 018	№659 1	с 8.00 до 17.00	X						X												X				X				X	

24	12.11.2 018	№669 0	с 8.00 до 17.00	X						X										X				X				X	
25	12.11.2 018	№670 4	с 8.00 до 17.00	X						X										X				X				X	
26	30.11.2 018	№708 8	с 8.00 до 17.00	X						X										X				X				X	
27	30.11.2 018	№ГЭ- 10326	с 8.00 до 17.00	X						X										X				X				X	
28	07.12.2 018	№722 7	с 8.00 до 17.00	X						X										X				X				X	
29	25.12.2 018	№754 3	с 8.00 до 17.00	X						X										X				X				X	
30	13.12.2 018	№732 4	с 8.00 до 17.00	X						X										X				X				X	