

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

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг АО «Агропродукт» за 2019г.

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Количество потребителей услуг

Юридические лица	Уровень напряжения				Категория надежности		
	ВН	СН-2	СН-1	НН	1-я	2-я	3-я
	0	3	0	0	0	3	0

Физические лица	Уровень напряжения				Категория надежности		
	ВН	СН-2	СН-1	НН	1-я	2-я	3-я
	0	0	0	0	0	0	0

1.2. Количество точек поставки - 20, в том числе, оборудованных приборами учета электрической энергии 12.

Категория потребителя услуг	Количество точек поставки
Юридические лица	20
Физические лица	0

Вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирные дома	0
Бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства	0
Приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных	10

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства

Длина воздушных линий (далее - ВЛ)	ВН	1,25
	СН-1	
	СН-2	
	НН	
Длина кабельных линий (КЛ)	ВН	
	СН-1	
	СН-2	15,4
	НН	
Количество подстанций	110 кВ	1
	35 кВ	
	6(10) кВ	10

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства (на 1 января 2020г)

Наименование объекта		Процент износа
Воздушные линии (ВЛ)	ВН	66,94%
	СН-2	
	СН-1	
	НН	
Кабельные линии	ВН	
	СН-2	27,23%
	СН-1	
	НН	
Подстанции	110 кВ	41,61%

	35 кВ	
	6(10) кВ	53,37%

2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии

№	Показатель	Значение показателя, годы		
		2018	2019	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIDI})	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 (Π_{SAIFI})	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) ($\Pi_{SAIDI, \text{план}}$)	0	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	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	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			
------	---	--	--	--

2.2. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в отчетном периоде.

№	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, Π_{SAIDI}				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, Π_{SAIFI}				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), Π_{SAIDI} , план				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), Π_{SAIFI} , план				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	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	-																		
n	Всего по сетевой организации	0	0	0	0	0	0	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:

- Определение параметров качества электроэнергии. Контроль параметров электрической энергии в целях снижения потерь и предотвращения аварийных ситуаций
- Проверка приборов коммерческого учета в целях снижения потерь электроэнергии, обусловленных погрешностями приборов учета.
- Тепловизионное обследование электроустановок в целях поиска мест активных потерь электроэнергии в контактных соединениях.

7.2	по вине заявителя																
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	0	0	0	0	0	0	0	19	100	0	0	0	0	0	0	0

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации:

Стандартизированные ставки за технологическое присоединение, утв. приказом Службы по государственному регулированию цен и тарифов Калининградской области от 14.12.2018 №109-01тпэ/18.

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.

№	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		
		2018	2019	Динамика изменения показателя, %	2018	2019	Динамика изменения показателя, %	2018	2019	Динамика изменения показателя, %	2018	2019	Динамика изменения показателя, %	2018	2019	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	0	0	0	0	0	0	1	100	0	0	0

2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства																
2.6	прочее (указать)																
3	Заявка на оказание услуг	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	100	0
3.1	по технологическому присоединению														1	100	
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии																
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии																
3.4	прочее (указать)																

4.2 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, мин.	Среднее время ожидания потребителя в очереди, мин.	Количество сторонних организаций на территории офиса обслуживания (при наличии указать названия организаций)
1	Офис ЗАО «Агропродукт»	Центр обслуживания	Калининградская обл., г. Светлый, ул. Гагарина, д. 65	7 (4012) 30 55 44 aps@sodru.com	Пн-пят. 9-18	В соответствии с действующим законодательством	0	0	0	0

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

№	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	+7 (4012) 30 55 44
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 : информация отсутствует.

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

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": информация отсутствует .

