Приложение N 7 к [Единым стандартам](#sub_1000) качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, Приказ Министерства энергетики РФ № 186 от 15.04.2014

# Информация о качестве обслуживания потребителей услуг

АО «К-РАЭСК» за 2019 год

# 1. Общая информация о сетевой организации

* 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:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Уровень напряжения | Количество потребителей в 2018 году | Количество потребителей в 2019 году |
| СН-2 10кВ | 73 | 73 |
| НН 0.4кВ | 26 | 28 |
|  |  |  |
| Тип потребителей | Количество потребителей в 2018 году | Количество потребителей в 2019 году |
| Физические лица | 4 | 6 |
| Юридические лица | 95 | 95 |

* 1. 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:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Потребители | Количество точек поставки 2018г (шт.) | Количество точек поставки 2019г (шт.) |
| физические лица | 4 | 6 |
| юридические лица | 261 | 261 |
| многоквартирные дома | 133 | 133 |
| приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных | 27 | 27 |

* 1. 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:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| год | ТП, РТП, 10кВ | КЛ 10кВ | КЛ 0,4кВ |
| шт | метры | метры |
| 2018 | 18,5 | 138460 | 18480 |
| 2019 | 18,5 | 138460 | 18480 |

* 1. 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:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование** | **2018** | | **2019** | |
| Уровень напряжения | шт/км | Износ, % | шт/км | Износ, % |
| КЛЭП, всего | 156,95 | 13 | 156,95 | 14 |
| 3-10кВ (СН2) | 138,46 | 13 | 138,46 | 14 |
| до 1 кВ (НН) | 18,48 | 13 | 18,48 | 14 |
| Подстанции, всего | 18,5 | 10 | 18,5 | 11 |

# 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 | | |
| 2018 | 2019 | 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) | 0 | 0 | 0 |
| 1.4 | НН (до 1 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 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) | 0 | 0 | 0 |
| 2.4 | НН (до 1 кВ) | 0 | 0 | 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) | 0 | 0 | 0 |
| 3.1 | ВН (110 кВ и выше) |  |  |  |
| 3.2 | СН1 (35-60 кВ) |  |  |  |
| 3.3 | СН2 (1-20 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 3.4 | НН (до 1 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 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) | 0 | 0 | 0 |
| 4.1 | ВН (110 кВ и выше) |  |  |  |
| 4.2 | СН1 (35-60 кВ) |  |  |  |
| 4.3 | СН2 (1-20 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 4.4 | НН (до 1 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 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 | 0 | 0 | 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 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 | CH2 | НН | ВН | СН1 | СН2 | НН | ВН | CH1 | 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 | АО «К-РАЭСК» |  |  | 0 | 0 |  |  | 0 | 0 |  |  | 0 | 0 |  |  | 0 | 0 | 0 |  |
|  | Всего по  сетевой  организации |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

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

АО «К-РАЭСК» эксплуатирует оборудование согласно нормативным документам ПТЭ, ПУЭ и внутренним регламентам.

Дополнительное внимание уделяется осмотрам кабельных линий на предмет выявления несанкционированных земляных работ сторонними лицами.

# 3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии невостребованной 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 её увеличения с разбивкой по структурным единицам сетевой организации и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы такой организации, заполняется в произвольной форме:

В АО «К-РАЭСК» отсутствует невостребованная трансформаторная мощность.

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

АО «К-РАЭСК» начала работать с электронными заявками на технологическое присоединение направленными по электронной почте. В настоящее время формируется личный кабинет заявителя на тех. присоединение на сайте www.kraesk.ru В АО “К-РАЭСК» действует бесплатная горячая линия по вопросам технологического присоединения.

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

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | | |
| 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 | 18 |
| 1 | Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 100 |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 100 |  |  |  |  |  |  |  |
| 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: |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.1 | по вине сетевой организации |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.2 | по вине сторонних лиц |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 | Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 3 | 3 |  | 5 | 5 |  | 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 1 | 1 |  | 1 | 1 |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки |  |  |  | 1 | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 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: |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7.1 | по вине сетевой организации |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7.2 | по вине заявителя |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 | Средняя  продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 20 | 20 |  | 50 | 55 |  | 65 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации (не заполняется, в случае наличия на официальном сайте сетевой организации в сети Интернет интерактивного инструмента, который позволяет автоматически рассчитывать стоимость технологического присоединения при вводе параметров, предусмотренных настоящим пунктом).

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Мощность энергопринимающих устройств заявителя, кВт | | | 15 | | 150 | | 250 | | 670 | |
| Категория надежности | | | I-II | III | I-II | III | I-II | III | I-II | III |
| Расстояние до границ земельного участка заявителя, м | Необходимость строительства подстанции | Тип линии |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 500 - сельская местность/  300 - городская местность | Да | КЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ВЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Нет | КЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ВЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 750 | Да | КЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ВЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Нет | КЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ВЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1000 | Да | КЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ВЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Нет | КЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ВЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1250 | Да | КЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ВЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Нет | КЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ВЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |

Вы можете воспользоваться калькулятором расчета платы за технологическое присоединение на сайте Комитета по ценам и тарифам Московской области по ссылке <https://ktc.mosreg.ru/deyatelnost/kalkulyator-raschyota-stoimosti/podklyucheniya-k-elektricheskim-setyam?utm_referrer=https%3A%2F%2Fktc.mosreg.ru%2Fdeyatelnost%2Fkalkulyator-raschyota-stoimosti>

В калькулятор необходимо внести требуемую информацию для автоматического расчета платы за ТП.

Калькулятор применяется для расчета ориентировочной платы за технологическое присоединение к электрическим сетям на территории Московской области.

# 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 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: |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.2 | осуществление технологического присоединения | 2 | 4 | 100 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.3 | коммерческий учет электрической энергии |  |  |  | 2 | 2 | 0 | 3 | 1 | 150 | 2 | 0 | 100 |  |  |  |
| 1.4 | качество обслуживания |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.5 | техническое обслуживание электросетевых объектов |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.6 | прочее (указать) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | Жалобы |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 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 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.1 | по технологическому присоединению | 3 | 2 | 50 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.2 | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.3 | организация коммерческого учета электрической энергии |  |  |  | 1 | 1 | 0 | 3 | 3 | 0 | 1 | 1 | 0 |  |  |  |
| 3.4 | прочее (указать) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

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 «К-РАЭСК» | кабинетный | Г. Красногорск, ул. Железнодорожная вблизи дома 6 | (498)-568-41-91 - приемная (k-raesk@mail.ru) , бесплатная линия 8-800-200-2773 | С 8:30 до 17:30 | Заключение договоров технологического присоединения. | 45 | 20 | 3 | 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 | (498) 568-41-91  8-800-200-2773 |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | единицы | 223 |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | единицы | 223 |
| 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. | 0,5 |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | 4 |

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](http://ivo.garant.ru/document?id=71011004&sub=17401) Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.

В связи со спецификой сетевой организации АО «К-РАЭСК» наибольшее число обращений зарегистрировано в очной форме.

4.5. Описание дополнительных услуг, оказываемых потребителю, помимо услуг, указанных в [Единых стандартах](#sub_1000) качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций.

АО «К-РАЭСК» оказывает комплекс услуг по организации узлов учета электроэнергии потребителей.

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения:

В ноябре 2017 года АО «К-РАЭСК» переехало и офис располагается по новому адресу г. Красногорск, ул. Железнодорожная, вблизи дома 6. На территории АО «К-РАЭСК» имеется удобный въезд и парковка для автомобилей. Вход в здание выполнен на одном уровне с брусчатым полом, что позволяет беспрепятственно проезжать с коляской с ребенком или с коляской для клиентов с ограниченными возможностями.

4.7. Темы и результаты опросов потребителей, проводимых сетевой организацией для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания, в рамках исполнения [Единых стандартов](#sub_1000) качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций.

По результатам телефонного опроса потребителей определены индексы удовлетворенности потребителей по позициям, указанным в нижеприведенной таблице:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Категория | Индекс удовлетворенности, 1-5 баллов | Количество анкетируемых, чел. |
| 1 | Удобство расположения офиса | 5 | 12 |
| 2 | Компетентность, проф. грамотность сотрудников | 4,7 |
| 3 | Вежливость сотрудников | 5 |
| 4 | соблюдение законодательства | 5 |
| 5 | Оценка решения вопроса/обращения | 4,4 |
| 6 | наличие обратной связи | 4,7 |

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

АО «К-РАЭСК» на сайте www.kraesk.ru открыла доступ к услугам личного кабинета, в котором Вы можете оформить заявку на технологическое присоединение, увеличение мощности; переоформить или восстановить документы о технологическом присоединении.