

## Информация о качестве обслуживания потребителей АО «Региональная сетевая компания» услуг за 2016 год

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.

Количество потребителей				Количество точек отпуска по уровню тарифного напряжения									Количество точек отпуска по категории надёжности потребителей											
				ВН			СН1			СН2			НН			I			II			III		
	2016	2015	Динамика, %	2016	2015	Динамика, %	2016	2015	Динамика, %	2016	2015	Динамика, %	2016	2015	Динамика, %	2016	2015	Динамика, %	2016	2015	Динамика, %	2016	2015	Динамика, %
Количество потребителей	29485	29244	100,8%	55	24	229%	27	26	104%	3038	2980	102%	35885	35452	101%	29	22	133%	282	271	104%	38694	38189	101%
Юридические лица	4437	4466	99,3%	55	24	229%	27	26	104%	3038	2980	102%	10837	10674	102%	29	22	133%	282	271	104%	13646	13411	102%
Бытовые потребители	25048	24778	101,1%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	25048	24778	101%	0	0	0%	0	0	0%	25048	24778	101%

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, бесхозные объекты электросетевого хозяйства, приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме.

Количество точек поставки всего			Количество точек поставки оборудованных приборами учёта электроэнергии														
			Юридических лиц			Бытовых потребителей			ВРУ, ГРЩ многоквартирных домов			Безхозяйные объекты элетросетевого хозяйства			Точки с приборами учёта с возможностью дистанционного сбора данных		
2016	2015	Динамика, %	2016	2015	Динамика, %	2016	2015	Динамика, %	2016	2015	Динамика, %	2016	2015	Динамика, %	2016	2015	Динамика, %
39 005	38 482	101%	13 911	13 633	102%	24 941	24 490	102%	4 443	4 327	103%	0	0	0	0	0	0

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.

№	тип оборудования		2015г.	2016	Динамика к 2016 году
	ед.изм.				
1	ВЛ				
	в т.ч.				
	ВН	км	10,97	12,519	114,12%
	СН1	км	19,33	19,33	100%
	СН2	км	323,196	349,924	108,27%
	НН	км	1063,8	1063,148	99,94%
2	КЛ				
	в т.ч.				
	ВН	км			
	СН1	км			
	СН2	км	463,164	465,131	100,42%
	НН	км	559,377	558,359	99,82%
3	ТП				
	в т.ч.				
	ВН	шт	2	2	100%
	СН1	шт	2	2	100%
	СН2	шт	689	697	101,16%
	НН	шт			

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.

#### Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства в 2016г.

№	тип оборудования	Уровень напряжения			
		ВН	СН1	СН2	НН
		износ %	износ %	износ %	износ %
1	ВЛ	38%	40%	38%	42%
2	КЛ			38%	41%
3	ТП	36%	41%	42%	

Уровень износа по сравнению с 2015 годом снизился на 1,5 %

## 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
---	------------	---------------------------

		2016	2015	Динамика изменения
1	2	4		5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии $\Pi_{SAIDI}$	2,6063	2,8106	92,74%
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 $\Pi_{SAIFI}$	0,8254	1,047	78,84%
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) $P_{SAID}$ план	данных нет		
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) $P_{SAIF}$ план	данных нет		
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, штрафы	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 прекращения передачи электрической энергии, (Psaidd)				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии (Psaifi)				Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), $P_{SAIDI, план}$				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), (Psaifi 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-2015год)	Планируемые мероприятия, направленные на повышение качества оказания услуг по передаче электроэнергии, с указанием сроков
		ВН	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	Каменск-Уральский РКЭС	1,646				0,6108				данных нет				данных нет				0,01367	
2	Серовский РКЭС	2,07539				0,922												0,00403	
3	Североуральский РКЭС	2,942				0,58												0,02548	
4	Среднеуральский РКЭС	12,47				0,856												0,00219	
5	Краснотурьинский РКЭС	0,2854				0,1435												0,01959	

6	Нижнесергинский РКЭС	3,295	1,612			0,0146	
7	Ревдинский РКЭС	0,088	0,03			0,055	
9	Всего по сетевой организации	2,623	0,8254			0,01345	

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

**1) Технические мероприятия:**

**Реконструкция электросетевого комплекса:**

- Реконструкция ПС-Медная 35/6кВ, городской округ Краснотурьинск
- Реконструкция ТП-9Т, МО город Каменск-Уральский
- Реконструкция ТП-7023, МО город Каменск-Уральский
- Реконструкция ТП-33 РУ-6кВ яч. № 2, 5, Североуральский городской округ
- Реконструкция КП-1 РУ-6кВ яч. № 1, 7, 8, 11, 12, 13 Североуральский городской округ
- Реконструкция КП-2 РУ-6кВ яч. № 3, 4, 6, Североуральский городской округ
- Модернизация высоковольтного оборудования в КРУН-10кВ ПС 110/10кВ "Бродовская", МО город Каменск-Уральский
- Модернизация в ТП-66 РУ-10кВ на вводе ТП-21, ТП-49 (51), Серовский городской округ
- Модернизация в РП-1 РУ-10кВ на вводе ячеек П/С Серов 1, П/С Серов 2, Серовский городской округ
- Модернизация в ТП-25 на вводе ТП-201, Серовский городской округ
- Модернизация в ПС-1 РУ-10кВ на вводе ГПП-1, Серовский городской округ
- Модернизация ПС-1 в ОРУ-6кВ, Серовский городской округ
- Реконструкция ВЛ-6 кВ фид. Водозабор линия №2, Нижнесергинское городское поселение

**2) Организационные мероприятия:**

- Освещение работы электросетевой организации в прессе,
- Обслуживание телефона доверия.

### **3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению**

**3.1. Информация о наличии не востребовавшейся 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 по структурным единицам сетевой организации и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы такой организации.**

Североуральский РКЭС 6/0,4 кВ – 0,572 МВт;  
Каменск-Уральский РКЭС 10(6)/0,4 кВ – 2,712 МВт;  
Краснотурьинский РКЭС 10(6)/0,4 кВ – 0 МВт;

Нижнесергинский РКЭС 6/0,4 кВ – 0 МВт;  
 Серовский РКЭС 10/0,4 кВ – 0 МВт;  
 Ревдинский РКЭС 6/0,4 кВ – 0 МВт;  
 Среднеуральский РКЭС 10(6)/0,4 кВ – 0 МВт.

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

- Проводятся заседания контрольной комиссии по технологическому присоединению с участием заявителей.

3.3. 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																	
		до 15 кВт включительно		свыше 15 кВт и до 150 кВт включительно				свыше 150 кВт и менее 670 кВт				объекты по производству электрической энергии не менее 670 кВт				Всего			
		2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки	617	530	-14	71	71	0	18	19	5,5	7	5	-28,6	0	0	-	713	625	-12,3



2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	617	530	-14	71	71	0	18	19	5,5	7	5	- 28, 6	0	0	-	713	625	- 12, 3
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:	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
3.1	по вине сетевой организации	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	-
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	11	12	9	11	12	9	25	24	4	25	24	4	0	0	-	72	72	0

5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	574	518	-9,7	55	47	14,5	13	11	15,3	2	3	50	0	0	-	644	579	-10
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	987	683	-30,8	40	86	115	7	7	0	0	1	-	0	0	-	1034	777	-24,8
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:	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
7.1	по вине сетевой организации	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
7.2	по вине заявителя	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	118	149	26,3	156	56	64,1	332	195	41,2	-	703	-	-	-	-	606	1103	82





2.1.2	качество электрической энергии				2			1								
2.2	осуществление технологического присоединения		360			5										
2.3	коммерческий учет электрической энергии		3													
2.4	качество обслуживания															
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства															
2.6	прочее (указать)															
3	Заявка на оказание услуг	4991	1165	0,23	430	482	1,12	1		0,00	38	0	0,00		1	
3.1	по технологическому присоединению	2558	637	0,25	127	64	0,50								1	
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	0	28										0			
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	1013	500	0,49	303	415	1,37	1		0,00				0		
3.4	прочее (выдача акта РБП)	1420				3					38	0	0,00	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	Пункт обслуживания клиентов г. Нижние Серьги	пункт	Нижние Серьги, улица Народной воли, дом 10	(34398)21672	с понедельника по четверг с 8:00 до 17:00. Перерыв с 12 до 13 часов. В пятницу с 8:00 до 16:00. Перерыв с 12 до 13 часов.	Услуги по передаче эл.энергии, услуги по технологиче скому присоединен ию	124	15	20	0
2	Пункт обслуживания клиентов города Каменска-Уральского	пункт	Каменск- Уральский, улица Заводская, дом 15 Б.	(34393) 78155	с понедельника по четверг с 8:00 до 17:00. Перерыв с 12 до 13 часов. В пятницу с 8:00 до 16:00. Перерыв с 12 до 13 часов.	Услуги по передаче эл.энергии, услуги по технологиче скому присоединен ию	2825	15	20	0
3	Пункт обслуживания клиентов города Краснотуринска	пункт	Краснотуринск, улица Октябрьская, дом 34	(34384) 34679	с понедельника по четверг с 8:00 до 17:00. Перерыв с 12 до 13 часов. В пятницу с 8:00 до 16:00. Перерыв с 12 до 13 часов.	Услуги по передаче эл.энергии, услуги по технологиче скому присоединен ию	52	15	20	0
4	Пункт обслуживания клиентов города Ревда	пункт	город Ревда, улица Энгельса, дом 57 литера	(34397) 56160	с понедельника по четверг с 8:00 до 17:00. Перерыв с 12 до 13 часов. В пятницу с 8:00 до 16:00. Перерыв с 12 до 13 часов.	Услуги по передаче эл.энергии, услуги по технологиче скому присоединен ию	34	15	20	0
5	Пункт обслуживания клиентов города Серова	пункт	город Серов, улица Кирова, дом 51	(34385) 72421	с понедельника по четверг с 8:00 до 17:00. Перерыв с 12 до 13 часов. В пятницу с 8:00 до 16:00. Перерыв с 12 до 13 часов.	Услуги по передаче эл.энергии, услуги по технологиче	699	15	20	0

						скому присоединению				
6	Пункт обслуживания клиентов города Североуральск	пункт	Североуральск, улица Ленина, дом 7	(34380) 30022.	с понедельника по четверг с 8:00 до 17:00. Перерыв с 12 до 13 часов. В пятницу с 8:00 до 16:00. Перерыв с 12 до 13 часов.	Услуги по передаче эл.энергии, услуги по технологическому присоединению	683	15	20	0
7	Пункт обслуживания клиентов города Среднеуральск	пункт	Среднеуральск, улица Советская, дом 40	(34368) 72898	с понедельника по четверг с 8:00 до 17:00. Перерыв с 12 до 13 часов. В пятницу с 8:00 до 16:00. Перерыв с 12 до 13 часов.	Услуги по передаче эл.энергии, услуги по технологическому присоединению	287	15	20	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	8-804-333-92-00 8-804-333-52-00
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	394
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	207
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	187

3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	4
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	2

**4.4. 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).**

#### **1. Приём заявлений, предоставление услуг вне очереди.**

**4.5. 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.**

**Проведен опрос среди 40 заявителей по вопросам качества обслуживания по технологическому присоединению:**

##### **1) Оценка персонала сетевой организации:**

- вежливость персонала (неудовл – 0, удовл. – 8, хорошо-17, отлично-15)
- грамотное разъяснение и удовлетворенность ответами на вопросы, заданные персоналу (неудовл –0, удовл. – 6, хорошо-11, отлично-23)

##### **2) Сроки выдачи документов по тех.присоединению (раньше срока указанного в Правилах – 19, в срок – 12, задержка – 0)**

##### **3) Сроки выполнения фактического присоединения (раньше срока указанного в договоре – 12, в срок – 28, задержка – 0)**

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

- совершенствование программного обеспечения единого бесплатного телефонного номера обслуживания потребителей.
- установка устройств видеозаписи в кабинетах приема потребителей для контроля качества обслуживания.



