

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг

АО «АНХК» 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 (физические или юридические лица), а также динамика по отношению к году предшествующему отчетному:

№ п/п	Отчетный год	Количество потребителей услуг				Категория надежности потребителей			Тип потребителей			
		ВН	СН-1	СН-2	НН	I	II	III	ВН	СН-1	СН-2	НН
1	2017 год	16	3	32	53	–	–	–	Юр. лица	Юр. лица	Юр. лица	Юр. лица
2	2018 год	16	3	35	58	–	–	–	Юр. лица	Юр. лица	Юр. лица	Юр. лица
3	Динамика,	100%	100%	109,4%	109,4%				100%	100%	100%	100%

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:

№ п/п	Отчетный год	Количество точек поставки, всего	Количество точек поставки, оборудованных приборами учета эл.энергии		Вводные устройства в многоквартирные дома	Бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства	Приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных
			физические лица	юридические лица			
1	2017 год	295	-	295	-	-	114
2	2018 год	322	-	322	-	-	120
3	Динамика	111,03%	-	111,03%	-	-	105,26%

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.

№ п/п	Отчетный год	Длина воздушных линий, км			Длина кабельных линий, км			Количество подстанций, шт.		
		ВН	СН-2	НН	ВН	СН-2	НН	110 кВ	35 кВ	6 (10) кВ
1	2017 год	13,05	-	40,3	1,504	573,8	19,8	5	15	63
2	2018 год	13,05	-	40,3	1,504	573,8	19,8	5	15	63
3	Динамика	100%	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

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.

№	Уровень напряжения, кВ,	Уровень износа, %	Динамика, %
---	-------------------------	-------------------	-------------

	электросетевого хозяйства	2017	2018	
1	Оборудование 110 кВ	80	80	100%
2	Оборудование 10-6 кВ	92,3	92,3	100%
3	Оборудование 0,4 кВ	98,1	98,1	100%

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.

№	Показатель	Значение показателя, годы		
		2017	2018	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (P_{SAIDI})			
1.1	ВН (110кВ и выше)	0	0	100%
1.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
1.3	СН2 (1-20 кВ)	0	0	100%
1.4	НН (до 1 кВ)	0	0	100%
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (P_{SAIFI})			
2.1	ВН (110кВ и выше)	0	0	100%
2.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
2.3	СН2 (1-20 кВ)	0	0	100%
2.4	НН (до 1 кВ)	0	0	100%
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) ($P_{SAIDI, план}$)			
3.1	ВН (110кВ и выше)	0	0	100%
3.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
3.3	СН2 (1-20 кВ)	0	0	100%
3.4	НН (до 1 кВ)	0	0	100%
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) ($P_{SAIFI, план}$)			
4.1	ВН (110кВ и выше)	0	0	100%
4.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
4.3	СН2 (1-20 кВ)	0	0	100%
4.4	НН (до 1 кВ)	0	0	100%
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0	0	100%
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	100%

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 прекращения передачи электрической энергии (P _{SAIDI})				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (P _{SAIFI})				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 прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) (P _{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 и с указанием сроков
		ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН		
1	ЦЭЭС	0	-	0	0	0	-	0	0	0	-	0	0	0	-	0	0	0	См. п.2.3.
	Всего по сетевой организации	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.

№ п/п	Наименование мероприятия	Источник финансирования	Сроки исполнения
1	Метрологическая поверка	Эксплуатационные расходы	В течение года
2	Проверка схем учёта на правильность работы, равномерности нагрузки		
3	Замена средств учета (свыше 1 кВ), не прошедших поверку		
4	Снятие вольтамперных характеристик системы учёта.		

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.

Отсутствует.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии неостребованной 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.

№ п/п	Узловые подстанции	Величина максимальной мощности	Резерв мощности, кВт (по 6 кВ)
По центрам питания напряжением 35 кВ и выше			
1	УП-1	30000	2600
2	УП-2	30000	0
3	УП-3	30000	3200
4	УП-4	20000	0
5	УП-5	20000	0
6	В/З	20000	1300
7	ЦРП-3Б	23000	300
8	ЦРП-6	15000	360
9	ЦРП-5	16000	450
10	ЦРП-9	25000	970
11	ЦРП-7	15000	112
12	ЦРП-1	15000	0
13	ЦРП-4	16000	0
14	ЦРП-8	25000	930
15	ЦРП-3А	25000	1200
16	УП-8	35000	0
17	УП-10	20500	0
18	УП-11	31500	0
19	УП-12	48000	0
20	ЦРП-2	46000	0

По центрам питания напряжением 6 кВ

1	КП-1	17440	0
2	КП-3	9240	1100

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

Отсутствует.

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

Отсутствует.

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	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	1	Пункт обслуживания потребителей	г.Ангарск, промышленная зона АО «АНХК», об.1401, каб.414	8-800-100-66-71	в связи с пропускным режимом необходим предварительный заказ пропуска	-прием заявок на заключение договоров технологического присоединения; -прием заявок на акты о технологическом присоединении; -консультации по вопросам технологического присоединения	0	-	-	0

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

№ п/п	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	8-800-100-66-71 (звонок бесплатный со всех стационарных и мобильных телефонов Иркутской области)
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.

В 2018 году зарегистрировано наибольшее число обращений содержащих заявку на оказание услуг.

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

Дополнительные услуги, оказываемые сетевой организацией потребителям:

- *техническое обслуживание кабельных линий;*
- *обслуживание систем освещения;*
- *обслуживание ячеек подстанций;*
- *испытание средств индивидуальной защиты;*
- *измерение сопротивления растеканию тока (молниезащита);*
- *сокращенный химический анализ;*
- *техническое обслуживание электроизмерительных приборов и пр.*

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).

В соответствии с действующим законодательством РФ.

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.

№ п/п	Тема	Результат опроса
1	Полнота и доступность информационных материалов о деятельности АО «АНХК», связанной с передачей электрической энергии, размещенных на официальном сайте АО «АНХК».	удовлетворяет
2	Удобство обслуживания клиентов	удовлетворяет
3	Удовлетворенность качеством консультирования	удовлетворяет
4	Удовлетворенность качеством предоставления услуг по передаче электроэнергии, в случае неудовлетворенности указать причины	удовлетворяет

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

№ п/п	Наименование мероприятия
1	Информирование потребителей об изменениях тарифов, изменениях требований нормативной базы: - на официальном сайте АО «АНХК»
2	Анкетирование потребителей в целях исследования уровня удовлетворенности качеством обслуживания и отношения к организации
3	Заочное обслуживание потребителей осуществляется с использованием сети Интернет

4.9. Информация по обращениям потребителей.

№	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 электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Прочее	Качество услуг по передаче электрической энергии	Качество электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Прочее	По технологическому присоединению	Заключение договора на оказание услуг по передаче электроэнергии	Организация коммерческого учета электроэнергии	Прочее	Заявителем был получен исчерпывающий ответ в установленные сроки	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	34/12-352	31.01.2018	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	+	-	
2	33-6726	05.10.2018	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	+	
3	6166	10.12.2018	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	+	
4	34/12-43	12.01.2018	-	-	-	-	+	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	+	-	-	-	+	
5	1	17.01.2018	-	-	-	-	+	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	+	
6	5251	08.02.2018	-	-	-	-	+	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	+	-	-	-	+	
7	б/н	14.02.2018	-	-	-	-	+	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	+	-	-	-	+	
8	12327	03.04.2018	-	-	-	-	+	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	+	-	-	-	+	

9	23636	25.06.2018	-	-	-	-	+	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	-	+
10	39	15.01.2018	-	-	-	-	+	-	-	+	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	+	-	-	+	-
11	2095	18.01.2018	-	-	-	-	+	-	-	+	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	+	-	-	+	-
12	10750	22.03.2018	-	-	-	-	+	-	-	+	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	+	-	-	+	-
13	28996	03.08.2018	-	-	-	-	+	-	-	+	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	+	-	-	+	-
14	878/5	29.11.2018	-	-	-	-	+	-	-	+	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	+	-	-	+	-