

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг

АО «АНХК» за 2016 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	СН2	НН	I	II	III	ВН	СН-1	СН2	НН
1	2015 год	16	4	35	70	–	–	–	Юр. лица	Юр. лица	Юр. лица	Юр. лица
2	2016 год	16	3	33	56	–	–	–	Юр. лица	Юр. лица	Юр. лица	Юр. лица
3	Динамика	100 %	75 %	94 %	80 %	100 %	100 %	100 %	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	2015 год	284	–	284	-	-	104
2	2016 год	290	–	290	-	-	114
3	Динамика	102,11%	-	102,11%	-	-	109,62%

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	СН2	НН	ВН	СН2	НН	110 кВ	35 кВ	6 (10) кВ
1	2015 год	13,05	-	40,3	1,504	573,8	19,8	5	15	63
2	2016 год	13,05	-	40,3	1,504	573,8	19,8	5	15	63
3	Динамика	-	-	-	-	-	-	-	-	-

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, электросетевого хозяйства	Уровень износа, %		Динамика, %
		2015	2016	
1	Оборудование 110 кВ	80	80	0
2	Оборудование 10-6 кВ	92,3	92,3	0
3	Оборудование 0,4 кВ	98,1	98,1	0

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		
		2015	2016	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	УЭн	0	-	0	0	0	-	0	0	0	-	0	0	0	-	0	0	0	См. п.2.3.
2	ЭсП	0	-	0	0	0	-	0	0	0	-	0	0	0	-	0	0	0	
3	Электроцех	0	-	0	0	0	-	0	0	0	-	0	0	0	-	0	0	0	
	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, заполняется в произвольной форме.

№ 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 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 по структурным единицам сетевой организации и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы такой организации, заполняется в произвольной форме.

Невостробованная мощность отсутствует.

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

Отсутствует.

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

Отсутствует.

	нарушением сроков, подтвержденным актами 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	0	0	0	0	0	0	10	10	100%	0	0	0	0	0	0	0
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	0	0	0	0	0	2	0	-100%	0	0	0	0	0	0	0
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2

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).

№ п/п	Наименование стандартизированной тарифной ставки	Условное обозначение	Единица измерения	Размер стандартизированной тарифной ставки (без НДС) не более 150кВт с 01.01.2016 по 31.12.2017	Размер стандартизированной тарифной ставки (без НДС) свыше 150кВт с 01.01.2016 по 31.12.2017
1.	Стандартизированная тарифная ставка на покрытие расходов на ТП(без учета расходов на строительство объектов "последней мили"(в ценах 2015г.), в т.ч.:	C1	руб./кВт	82,34	82,34
1.1.	Подготовка и выдача сетевой организацией технических условий Заявителю (ТУ)	C1.1	руб./кВт	19,27	19,27
1.2.	Проверка сетевой организацией выполнения Заявителем ТУ	C1.2	руб./кВт	35,08	35,08
1.3.	Осуществление фактического присоединения Заявителя к электрическим сетям АО "АНХК"	C1.4	руб./кВт	27,99	27,99
2.	Стандартизированная ставка на покрытие расходов на строительство воздушных линий электропередачи (в ценах 2001г.)				
2.1.	0,4кВ	C2	руб./км.	167154,83	334309,66
2.2.	6-10кВ	C2	руб./км.	182272,98	364545,96
3.	Стандартизированная ставка на покрытие расходов на строительство кабельных линий электропередачи (в ценах 2001г.)				
3.1.	0,4кВ	C3	руб./км.	189134,40	378268,81
3.2.	6-10кВ	C3	руб./км.	287715,68	575431,37
4.	Стандартизированная ставка на покрытие расходов на строительство подстанций (в ценах 2001г.)				
4.1.	КТПН 250кВА	C4	руб./кВт	88,06	176,12
4.2.	КТПН 400кВА	C4	руб./кВт	169,84	339,68
4.3.	КТПН 630кВА	C4	руб./кВт	31,03	62,07

Приказ Службы по тарифам Иркутской области 606-спр от 28.12.2015.
<http://irkobl.ru/sites/sti/Files/Prikaz%202015/606-spr.pdf>

Приказ Службы по тарифам Иркутской области 496-спр от 28.12.2016г
<http://irkobl.ru/sites/sti/Files/Prikaz%202016/496-spr.pdf>.

1.4	качество обслуживания	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	0	0
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.6	прочее (указать)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Жалобы	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.1.2	качество электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.2	осуществление технологического присоединения	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.3	коммерческий учет электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.4	качество обслуживания	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.6	прочее (указать)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Заявка на оказание услуг	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	100%	0	0	0

3.1	по технологическому присоединению	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	100%	0	0	0
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.4	прочее (указать)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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	-	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.

Примечание: обращений от потребителей в 2016 году не поступало.

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

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"

(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).

Согласно действующему законодательству 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	Оперативность принятия решений	отлично
2	Полнота и доступность информации о деятельности АО «АНХК», связанной с передачей электрической энергии	отлично
3	Соблюдение сроков заключения договоров на ТП	отлично
4	Территориальная доступность пункта обслуживания клиентов	отлично
5	Удовлетворенность деятельностью ОАО "АНХК", связанной с передачей электрической энергии, в целом	отлично
6	Уровень обслуживания по вопросам передачи электроэнергии	отлично

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

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	01-н-32085	29.06.2016	-	-	-	-	+	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	-	-	-
2	1526	07.07.2016	-	-	-	-	+	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	-	-	-