# Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
# АО «АНХК» за 2022 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 | 2021 год | 19 | 3 | 36 | 39 | 4 | 20 | 73 | Юр. лица | Юр. лица | Юр. лица | Юр. лица |
| 2 | 2022 год | 20 | 4 | 33 | 28 | 4 | 20 | 61 | Юр. лица | Юр. лица | Юр. лица | Юр. лица |
| 3 | Динамика, % | 105 | 133 | 89 | 82 | 100 | 100 | 88 | 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 | 2021 год | 280 | - | 280 | - | - | 131 |
| 2 | 2022 год | 292 | - | 292 | - | - | 140 |
| 3 | Динамика | 104 | - | 104 | - | - | 107 |

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 | 2021 год | 13,05 | - | 40,3 | 1,504 | 572,346 | 19,8 | 5 | 15 | 63 |
| 2 | 2022 год | 13,05 | - | 40,3 | 1,504 | 572,346 | 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, электросетевого хозяйства | Уровень износа, % (нормативный срок эксплуатации) | | Динамика, % |
|---|---|---|---|---|
| | | 2021 | 2022 | |
| 1 | Оборудование 110 кВ | 80 | 100 | 125% |
| 2 | Оборудование10-6 кВ | 100 | 100 | 100% |
| 3 | Оборудование 0,4 кВ | 97,8 | 100 | 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 | | |
|---|---|---|---|---|
| | | 2021 | 2022 | Динамика изменения показателя |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ($П_{SAIDI}$) | | | |
| 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 ($П_{SAIFI}$) | | | |
| 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) ($П_{SAIDI,\ план}$) | | | |
| 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) ($П_{SAIFI,\ план}$) | | | |
| 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 прекращений передачи электрической энергии ($П_{SAIDI}$) | | | | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии ($П_{SAIFI}$) | | | | 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) ($П_{SAIDI, план}$) | | | | 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) ($П_{SAIFI, план}$) | | | | 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 | 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. | | |
| 5 | Приведение точек коммерческого учёта к требованиям оптового рынка | Капитальные вложения | В течение года |

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.

АО «АНХК» проводит работы по ремонту основного электросетевого оборудования. Работы по поддержанию оборудования в нормативном состоянии обеспечивает эффективность и надежность функционирования электросетевого оборудования, что положительно влияет на надежность и качество электроснабжения потребителей, а также позволяет успешно проходить осенне-зимний период.

## 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 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 | 60000 | 250 |
| 2 | УП-2 | 60000 | 0 |
| 3 | УП-3 | 60000 | 170 |
| 4 | УП-4 | 40000 | 0 |
| 5 | УП-5 | 20000 | 0 |
| 6 | В/З | 20000 | 0 |
| 7 | ЦРП-6 | 15000 | 360 |
| 8 | ЦРП-5 | 16000 | 450 |
| 9 | ЦРП-9 | 25000 | 320 |
| 10 | ЦРП-7 | 15000 | 112 |
| 11 | ЦРП-1 | 15000 | 0 |
| 12 | ЦРП-4 | 16000 | 0 |
| 13 | ЦРП-8 | 25000 | 930 |
| 14 | ЦРП-3А | 25000 | 200 |
| 15 | УП-8 | 36700 | 0 |
| 16 | УП-10 | 23000 | 0 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 17 | УП-11 | 32700 | 0 |
| 18 | УП-12* | 48000 | 0* |
| 19 | ЦРП-2 | 110400 | 0 |
| 20 | УП-1 | 60000 | 250 |
| ***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:

На официальном сайте АО «АНХК» публикуется вся необходимая информация о деятельности по направлению технологического присоединения. Имеется возможность подачи заявки через сеть Интернет, а также имеется функция «Личный кабинет».

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

*Отсутствует.*

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

| № | 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 | | | |
| | | 2021 | 2022 | Динамика изменения показателя, % | 2021 | 2022 | Динамика изменения показателя, % | 2021 | 2022 | Динамика изменения показателя, % | 2021 | 2022 | Динамика изменения показателя, % | 2021 | 2022 | 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 | 6 | 0 | отсутствуют | 2 | 1 | 50 | 0 | 1 | 100 | 0 | 3 | 300 | 0 | 0 | 100 | 5 |
| 2 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 2 | 0 | отсутствуют | 0 | 1 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 1 | 100 | 0 | 0 | 100 | 2 |
| 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 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 |
| 3.1 | по вине сетевой организации | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 |
| 3.2 | по вине сторонних лиц | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 |
| 4 | Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 10 | 0 | отсутствуют | 0 | 240 | отсутствуют | 0 | 0 | 100 | 0 | 44 | отсутствуют | 0 | 0 | 100 | отсутствуют |
| 5 | Число заключенных договоров об | 1 | 0 | отсутствуют | 0 | 1 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 1 | 100 | 0 | 0 | 100 | 2 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 0 | 1 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 1 | 100 | 0 | 0 | 100 | 2 |
| 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 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 |
| 7.1 | по вине сетевой организации | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 |
| 7.2 | по вине заявителя | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 |
| 8 | Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 0 | 120 | отсутствуют | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 720 | отсутствуют | 0 | 0 | 100 | 420 |

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации.

Расчет платы за технологическое присоединение производился в соответствии с приказом Федеральной антимонопольной службы от 29.08.2017 г. № 1135/17 «Об утверждении методических указаний по определению размера платы за технологическое присоединение к электрическим сетям» на основании приказа службы по тарифам Иркутской области от 27.12.2021 г. №79-446-спр «Об утверждении стандартизированных тарифных ставок, ставок за единицу максимальной мощности, формул платы за технологическое присоединение к электрическим сетям территориальных сетевых организаций Иркутской области на 2022 год», приказа от 15.03.2022 г. №79-31-спр «О внесении изменений в приказ службы по тарифам Иркутской области от 27 декабря 2021 года №446-спр», приказа от 19.07.2022 г. №79-126-спр «О внесении изменений в приказ службы по тарифам Иркутской области от 27 декабря 2021 года №446-спр», приказа от 19.07.2022 г. №79-127-спр «Об установлении льготных ставок за 1 кВт запрашиваемой максимальной мощности в отношении всей совокупности мероприятий по технологическому присоединению к электрическим сетям территориальных сетевых организаций на территории Иркутской области» и приказа от 10.08.2022 г. №79-159-спр «О внесении изменений в приказ службы по тарифам Иркутской области от 27 декабря 2021 года №446-спр».

На официальном сайте АО «АНХК» http://www.anhk.ru в разделе «Потребителю услуг» размещен «Калькулятор расчета платы за технологическое присоединение», который позволяет автоматически рассчитывать стоимость технологического присоединения при вводе необходимых параметров.

## 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 | | |
| | | 2021 | 2022 | Динамика изменения показателя, % | 2021 | 2022 | Динамика изменения показателя, % | 2021 | 2022 | Динамика изменения показателя, % | 2021 | 2022 | Динамика изменения показателя, % | 2021 | 2022 | 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 | 100 | 0 | 0 | 100 | 5 | 14 | 280 | 26 | 0 | отсутствует | 0 | 0 | 100 |
| 1.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 |
| 1.2 | осуществление технологического присоединения | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 5 | 500 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 |
| 1.3 | коммерческий учет электрической энергии | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 |
| 1.4 | качество обслуживания | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1.5 | техническое обслуживание электросетевых объектов | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 2 | 1 | 50 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 |
| 1.6 | прочее (указать):<br>- увеличение максимальной мощности;<br>- измерение сопротивления растеканию тока (молниезащита);<br>- техническое обслуживание электроизмерительных приборов и пр.;<br>- испытание СИЗ. | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 3 | 8 | 267 | 26 | 0 | отсутствует | 0 | 0 | 100 |
| 2 | Жалобы | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 1 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 |
| 2.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе: | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 |
| 2.1.1 | качество услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 |
| 2.1.2 | качество электрической энергии | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 |
| 2.2 | осуществление технологического присоединения | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 1 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 |
| 2.3 | коммерческий учет электрической энергии | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 |
| 2.4 | качество обслуживания | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 |
| 2.5 | техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 |
| 2.6 | прочее (указать) | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 | Заявка на оказание услуг | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 5 | 500 | 8 | 0 | отсутствует | 0 | 0 | 100 |
| 3.1 | по технологическому присоединению | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 5 | 500 | 8 | 0 | отсутствует | 0 | 0 | 100 |
| 3.2 | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 |
| 3.3 | организация коммерческого учета электрической энергии | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 |
| 3.4 | прочее (указать) | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 |

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 адрес эл.почты: of12@anhk.rosneft.ru | понедельник-среда 8.30 -17.15 четверг 15.00-16.00 пятница неприемный день обеденный перерыв: 12.45-13.30 выходной: суббота, воскресенье | 1. Консультации по вопросам:<br>- осуществление технологического присоединения;<br>- оказание услуг по передаче электрической энергии;<br>- организация учета электрической энергии;<br>-обслуживания потребителей.<br>2. Предоставление контактной информации сетевой | 0 | - | - | 0 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | организации и организаций, работающих в сфере энергетики.<br>3. Прием заявок:<br>- на технологическое присоединение к электрическим сетям;<br>- на переоформление (восстановление) документов о технологическом присоединении;<br>3. Выдача подготовленной документации. | | | | |

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

| № п/п | Наименование | Единица измерения | |
|---|---|---|---|
| 1 | Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:<br>Номер телефона по вопросам энергоснабжения:<br>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.

| № | Категория обращений | Число обращений |
|---|---|---|
| 1 | Всего обращений потребителей, в том числе: | 15 |
| 1.1. | техническое обслуживание электросетевых объектов | 1 |
| 1.2. | Прочее: увеличение максимальной мощности; измерение сопротивления растеканию тока (молниезащита); техническое обслуживание электроизмерительных приборов и пр.; испытание СИЗ. | 8 |
| 2. | Жалоба | 1 |
| 2.1. | по технологическому присоединению | 1 |
| 3. | Заявка на оказание услуг | 5 |
| 3.1. | по технологическому присоединению | 5 |

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

АО «АНХК» оказывает следующие дополнительные услуги:

- *техническое обслуживание кабельных линий;*
- *испытание средств индивидуальной защиты;*
- *измерение сопротивления растеканию тока (молниезащита);*
- *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 информации о деятельности АО «АНХК», в качестве сетевой организации, размещенной на официальном сайте АО «АНХК» | удовлетворяет |
| 2 | Качество предоставляемых услуг по передаче электрической энергии (частота и продолжительность отключений) | удовлетворяет |
| 3 | Оперативность действий сетевой организации при возникновении аварийных или чрезвычайных ситуаций | удовлетворяет |
| 4 | Удовлетворенность полученным результатом предоставления услуг по технологическому присоединению | удовлетворяет |

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

На официальном сайте АО «АНХК» размещена интерактивная обратная связь (интернет-приемная).

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 | 1203 | 19.01.2022 | - | - | - | + | - | - | - | + | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | + | - | - | - | + | - | - | + | - |
| 2 | 3297 | 01.02.2022 | - | - | - | + | - | - | - | + | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | + | - | - | + | - |
| 3 | 3983 | 08.02.2022 | - | - | - | + | - | - | - | + | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | + | - | - | + | - |
| 4 | 3898 | 08.02.2022 | - | - | - | + | - | - | - | - | - | - | - | + | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | + | - | - | + | - |
| 5 | 4592 | 11.02.2022 | - | - | - | + | - | - | - | + | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | + | - | - | + | - |
| 6 | 8778 | 18.03.2022 | - | - | - | + | - | - | - | - | - | - | - | + | - | - | - | - | - | - | - | + | + | - | - | + | - | - | + | - |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 7 | 11182 | 05.04.2022 | - | - | - | + | - | - | - | - | - | - | - | + | - | - | - | - | - | - | - | + | - | - | - | + | - | - | + | - |
| 8 | 12232 | 11.04.2022 | - | - | - | + | - | - | - | - | - | - | - | + | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | + | - | - | + | - |
| 9 | 12466 | 13.04.2022 | - | - | - | + | - | - | - | - | - | - | - | + | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | + | - | - | + | - |
| 10 | 40643 | 27.12.2022 | - | - | - | + | - | - | - | + | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | + | - | - | + | - |
| 11 | б/н | 10.03.2022 | - | - | - | + | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | + | - | - | - | - | - | + | - | - | - | + |
| 12 | ИСХ-ДО-00146-22 | 20.01.2022 | - | - | - | + | - | - | - | - | - | - | - | + | - | - | - | - | - | - | - | + | - | - | - | + | - | - | + | - |
| 13 | 34/12-1088 | 31.03.2022 | - | - | - | + | - | - | - | - | - | - | - | + | - | - | - | - | - | - | - | + | - | - | - | + | - | - | + | - |
| 14 | 37/18-3459 | 27.10.2022 | - | - | - | + | - | - | - | - | - | - | - | + | - | - | - | - | - | - | - | + | - | - | - | + | - | - | + | - |
| 15 | 33-6338 | 07.11.2022 | - | - | - | + | - | - | - | - | - | - | + | + | - | - | - | - | - | - | - | + | - | - | - | + | - | - | - | + |