

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг ООО «ПК-ЭНЕРГО» за 2016 год.

Таблица 1.1 - Количество потребителей услуг сетевой организации.

№	Уровень напряжения	Кол-во потребителей по категориям надежности и типу, шт.											
		I*		II		III		I		II		III	
		ФЛ**	ЮЛ	ФЛ	ЮЛ	ФЛ	ЮЛ	ФЛ	ЮЛ	ФЛ	ЮЛ	ФЛ	ЮЛ
		2015 г.						2016 г.					
1	ВН	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	СН1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	СН2	-	-	-	-	-	-	-	-	11	6	9	14
4	НН	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	21
5	Всего	-	-	-	-	-	-	-	-	11	6	9	35

* - 1-я,2-я,3-я категории надежности электроснабжения

** - физические и юридические лица

Таблица 1.2 - Количество точек поставки.

№	Потребители	Кол-во потр-й., шт.	Кол-во точек учета, шт.	Кол-во потр-й., шт.	Кол-во точек учета, шт.
		2015 г.		2016 г.	
1	Физические лица	-	-	41	41
2	Юридические лица	-	-	17	17
3	ВУ, ВРУ, ГРЩ в многоквартирных домах	-	-	4	4
4	Безхозные объекты	-	-	0	0
5	Всего	-	-	62	62

Таблица 1.3 - Информация о длине воздушных (ВЛ) и кабельных (КЛ) линий.

№ п/п	Тип линии	Кол-во цепей, шт.	Протяженность, км							
			ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН
			2015 г.				2016 г.			
1	Воздушные линии (ВЛ)	1	-	-	-	-	-	-	2,65	-
		2	-	-	-	-	-	-	-	-
2	Кабельные линии (КЛ)	-	-	-	-	-	8,5	1,43	0,04	
3	Всего		-	-	-	-	0	8,5	4,08	0,04

Таблица 1.3.1 - Информация о количестве ТП.

№	Уровень напряжения, кВ	Количество ТП, шт.	
		2015 г.	2016 г.
1	110	-	0
2	35	-	0
3	6(10)	-	23
4	Всего	-	23

Таблица 1.4 - Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства.

№	Тип объекта	Уровень износа, %							
		ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН
		2015 г.				2016 г.			
1	Трансформаторное оборудование	-	-	-	-	-	-	91,50%	-
2	Коммутационное оборудование	-	-	-	-	-	-	91,50%	-
3	Воздушные линии	-	-	-	-	-	-	84%	24%
4	Кабельные линии	-	-	-	-	-	-	78,28%	20%

Таблица 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		
		N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIDI})			
1.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	-	3,74	-
1.4	НН (до 1 кВ)	-	-	-
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIFI})			
2.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	-	0,15	-
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) ($\Pi_{SAIDI, \text{план}}$)			
3.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	-	3,74	-
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) ($\Pi_{SAIFI, \text{план}}$)			
4.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	-	0,15	-
4.4	НН (до 1 кВ)	-	-	-
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	-	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	-

Таблица 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, Π_{SAIDI}				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, Π_{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), $\Pi_{SAIDI, \text{план}}$				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), $\Pi_{SAIFI, \text{план}}$				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	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	ООО "ПК-ЭНЕРГО"	-	-	3,74	-	-	-	0,15	-	-	-	3,74	-	-	-	0,15		-	-
2	Всего по сетевой организации	-	-	3,74	-	-	-	0,15	-	-	-	3,74	-	-	-	0,15		-	-

Таблица 2.3 - Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии.

№	Наименование мероприятия
1	Опросы потребителей
2	Замеры нагрузок на ТП, РП
3	Равномерное распределение нагрузок
4	Дополнительное проведение осмотров и обслуживания оборудования ТП, РП
5	

Таблица 3.1 - Информация о наличии невостребованной мощности

№	Год	Величина мощности, МВА
1	2016	0
2		
3		

Таблица 3.5 – Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации.

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	242231	550	1257090	628545	3310534	1655267	8361382	4180691
		ВЛ	643419	550	1658278	829139	4112910	2056455	9163758	4581879
	Нет	КЛ	172349	550	558268	279134	981126	490563	2118570	1059285
		ВЛ	573537	550	959456	479728	1783502	891751	2920946	1460473
750	Да	КЛ	490600	245300	1485148	742574	3766650	1883325	8817498	4408749
		ВЛ	1493570	746785	2488118	1244059	5772590	2886295	10823438	5411719
	Нет	КЛ	420718	210359	786406	393203	1437242	718621	2574686	1287343
		ВЛ	1423688	711844	1789296	894648	3443182	1721591	4580626	2290313

1000	Да	КЛ	617298	308649	1611926	805963	4020048	2010024	9070896	4535448
		ВЛ	1954592	977296	2949140	1474570	6694636	3347318	11745484	5872742
	Нет	КЛ	547416	273708	913024	456512	1690640	845320	2828084	1414042
		ВЛ	1884710	942355	2250318	1125159	4365228	2182614	5502672	2751336
1250	Да	КЛ	743998	371999	1738546	869273	4273446	2136723	9324294	4662147
		ВЛ	2415614	1207807	3410162	1705081	7616680	3808340	12667528	6333764
	Нет	КЛ	674116	337058	1039724	519862	1944038	972019	3081482	1540741
		ВЛ	2345732	1172866	2711340	1355670	5287272	2643636	6424716	3212358

Таблица 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		
		N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	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	-	-	0	-	-	0	-
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	-	-	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-
1.2	осуществление технологического присоединения	-	-	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-
1.3	коммерческий учет электрической энергии	-	-	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-
1.4	качество обслуживания	-	-	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	-	-	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-
1.6	прочее (указать)	-	-	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-
2	Жалобы	-	-	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-

2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	-	-	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии	-	-	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-
2.1.2	качество электрической энергии	-	-	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-
2.2	осуществление технологического присоединения	-	-	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-
2.3	коммерческий учет электрической энергии	-	-	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-
2.4	качество обслуживания	-	-	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	-	-	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-
2.6	прочее (указать)	-	-	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-
3	Заявка на оказание услуг	-	-	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-
3.1	по технологическому присоединению	-	-	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	-	-	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	-	-	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-
3.4	прочее (указать)	-	-	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-

Таблица 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	Центральный	стационарный	347909 г. Таганрог, ул. Щаденко, 69	(8634) 375-185 pc-energo@rambler.ru	8.00-17.00	Полный перечень	0	15	2	0

Таблица 4.3 – Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

№	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	(8634) 375-185
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.	0,32
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	10

