

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг ООО «ВОЛГАЭНЕРГОСЕТЬ» за 2017 год

1. Общая информация

1.1. Количество потребителей услуг ООО «ВОЛГАЭНЕРГОСЕТЬ» более 38 юридических лиц и 1 тыс/ физических лиц.

1.2. Количество точек поставки более 1000 шт.

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства ООО «ВОЛГАЭНЕРГОСЕТЬ»

Таблица 1.3.1 Длина воздушных линий и кабельных линий

	2017		
	Количество (шт)	Протяженность по трассе (км)	Протяженность по цепям (км)
ИТОГО ВЛ	6	2,311	2,311
ВЛ 0.4 кВ	0	98,5	98,5
ВЛ 6-20 кВ	6	2,324	2,324
ИТОГО КЛ	165	32,256	32,256
КЛ 0.4 кВ	39	15,139	15,139
КЛ 6-20 кВ	126	53,36	53,36

Таблица 1.3.2 Количество подстанций 6(10)-220 Кв

	2017	
	Количество (шт)	МВА
ТП 6-10/35-0.4 кВ	109	118
РП	3	0
ИТОГО	112	118

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства

Таблица 1.4

Оборудование	Ед.изм	Показатели	Период
			2017
Трансформаторные подстанции (свыше 15 лет до 20 лет)	мес.	нормативный срок службы объектов	-
	мес.	срок использования (факт)	-
	%	%	-
Распределительные подстанции (свыше 30 лет)	мес.	нормативный срок службы объектов	-
	мес.	срок использования (факт)	-
	%	%	-
ВЛ 0,4-220 кВ (свыше 30 лет)	мес.	нормативный срок службы объектов	-
	мес.	срок использования (факт)	-
	%	%	-
КЛ 0,4-110 кВ (свыше 30 лет)	мес.	нормативный срок службы объектов	-
	мес.	срок использования (факт)	-
	%	%	-

2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии.

В настоящее время отсутствует возможность представления информации в формате данной таблицы.

Таблица 2.1

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		2016	2017	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (P_{SAIDI})	0	0	0
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 (P_{SAIFI})	0	0	0
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) ($P_{SAIDI, план}$)	0	0	0

)			
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 прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) ($P_{SAIFI, \text{ план}}$)	0	0	0
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			
5.1.	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки			

2.2. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в отчетном периоде. В настоящее время отсутствует возможность представления информации в формате данной таблицы.

Таблица 2.2

N	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, Π_{SAIDP}				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, Π_{SAIDF}				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), $\Pi_{SAIDPWR}$				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), $\Pi_{SAIDFWR}$				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																			
2																			
...																			
n	Всего по сетевой организации																		

2.3. Мероприятия, выполненные в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии.

Ремонт оборудования подстанций в 2016 г. выполнен в полном объеме

Табл. 2.3. Выполнение по основным видам оборудования

№ п/п	Наименование запланированного мероприятия	Един.	Факт	План	%
		Изм.	2017 года	2017 года	выполнения
1	Выполнение ремонтов электротехнического оборудования подстанций				
1.1.	Силовые трансформаторы 10/04 кВ	шт.	4	4	100%
1.2.	МВ-6(10) кВ	шт.	8	8	100%
1.3.	Выключатели нагрузки	шт.	2	2	100%

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

Таблица 3

N	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			
		2017	2018	Динамика изменения показателя, %	2017	2018	Динамика изменения показателя, %	2017	2018	Динамика изменения показателя, %	2017	2018	Динамика изменения показателя, %	2017	2018	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	19	19	-	21	21	-	8	8	-	6	6	-	-	-	-	54
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	19	19	-	21	21	-	8	8	-	6	6	-	-	-	-	54
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:																	
3,1	по вине сетевой организации	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3,2	по вине сторонних лиц	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	10	10	-	10	10	-	10	10	-	10	10	-	-	-	-	-	10
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	19	19	-	20	20	-	8	8	-	6	6	-	-	-	-	-	53
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	19	19	-	20	20	-	8	8	-	6	6	-	-	-	-	-	53

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:	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
7,1	по вине сетевой организации	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7,2	по вине заявителя				1	1											1
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	10	10	-	10	10	-	10	10	-	10	10	-	-	-	-	10

4. Качество обслуживания

4.1. Обращений по качеству обслуживания, оказанию услуг в сфере передачи электрической энергии не поступало

Таблица 4.1.

N	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		
		2014 год	2015 год	Динамика изменения показателя, %	2014 год	2015 год	Динамика изменения показателя, %	2014 год	2015 год	Динамика изменения показателя, %	2014 год	2015 год	Динамика изменения показателя, %	2014 год	2015 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:															
1.1.	оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.2.	осуществление технологического присоединения	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.3.	коммерческий учет электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.4.	качество обслуживания	0	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 (отключение электроэнергии, контактная информация, согласование транспортировки, вопросы смежных организаций)															

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
2.2.	качество услуг по передаче электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.2.	качество электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.4.	осуществление технологического присоединения	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.5.	коммерческий учет электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.6.	качество обслуживания	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.7.	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.8.	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	0	0	0	0	0	0
3.1.	по технологическому присоединению	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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
3.3.	организация коммерческого учета электрической энергии	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

4.2 Информация о деятельности ООО «ВОЛГАЭНЕРГОСЕТЬ»

Таблица 4.2.

N	Офис обслуживания потребителей	Тип офиса	Адрес местонахождения	Номер телефона, адрес электронной почты	Режим работы	Предоставляемые услуги	Количество потребителей, обратившихся очно в 2016 году	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	ООО «ВОЛГАЭНЕРГОСЕТЬ»	Обслуживание клиентов	г. Волгоград, пр.им.Г.К.Жукова, д.185А	Тел./факс (8442) 26-75-37, e-mail: vlgset@mail.ru	09:00-18:00	Услуги по технологическому присоединению и передаче электроэнергии	0			0

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи

Таблица 4.3.

N	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:	номер телефона	(8442) 26-75-37
	Номер телефона по вопросам энергоснабжения:		
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей	единицы	-
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	-
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	-

4.4. За 2017 год обращений по заявкам на технологическое присоединение не поступало
Обращений, содержащих жалобу – 6.

4.5. В 2017 году ООО «ВОЛГАЭНЕРГОСЕТЬ» выполняло дополнительные платные услуги, в том числе на эксплуатацию, техническое и оперативное обслуживание, отключение подключение эл/энергии и прочие.

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения в 2017 году не проводились.

4.7. В опросах потребителей не участвовали.