

Приложение N 7
к Единым стандартам
качества обслуживания сетевыми
организациями потребителей
услуг сетевых организаций

Информация о качестве обслуживания потребителей
ПАО «Уралавтоприцеп» услуг за _2018_ год
(наименование сетевой организации)

1. Общие сведения

N	Количество потребителей услуг	Значение показателя, годы		
		2017	2018	Динамика изменения показател я, %
1	2	3	4	5
1.1.	Всего потребителей, шт	23	23	0
	ВН (110 кВ и выше)			0
	СН1 (35 - 60 кВ)			0
	СН2 (1 - 20 кВ)	7	7	0
	НН (до 1 кВ)	16	16	0
1.1.2	Категория надежности потребителей, в т.ч.			
	I категория надежности	-	-	-
	II категория надежности			-
	III категория надежности	23	23	0
1.2	Количество точек поставки, всего, шт	31	31	0
	Количество точек поставки (физические лица), оборудованные узлами учёта электроэнергии	0	0	0
	Количество точек поставки (юридические лица), оборудованные узлами учёта электроэнергии	31	31	0
	Количество точек поставки (физические лица), оборудованные узлами учёта электроэнергии, с возможностью дистанционного сбора данных	-	-	0
	Количество точек поставки (юридические лица), оборудованные узлами учёта электроэнергии, с возможностью дистанционного сбора данных	-	-	0
1.3	Длина КЛ, км, всего	22,64	22,64	0
	СН2	21,84	21,84	0
	НН	0,8	0,8	0

	Длина ВЛ, км, всего	0	0	0
	Количество подстанций, шт, всего	6	6	0
	СН2 (6 кВ/0,4 кВ)	6	6	0
1.4	Уровень физического износа, %	65	65	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.

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		2017	2018 (текущий год)	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIDI})	0	28	+28
1.1	ВН (110 кВ и выше)	-нет	-	-
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-нет	-	-
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	28	+28
1.4	НН (до 1 кВ)	0	28	+28
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIFI})			
2.1	ВН (110 кВ и выше)	нет		
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	нет		
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	1	+1
2.4	НН (до 1 кВ)	0	1	+1
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) ($\Pi_{SAIDI, план}$)	0	0	0
3.1	ВН (110 кВ и выше)	нет		
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)	нет		
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	0
3.4	НН (до 1 кВ)	0	0	0

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) ($\Pi_{SAIFI, \text{план}}$)	0	0	0
4.1	ВН (110 кВ и выше)	нет		
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)	нет		
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	0
4.4	НН (до 1 кВ)	0	0	0
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0	0	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	0	0

2.2. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в отчетном периоде.

N	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
		BH	CH1	CH2	HH	BH	CH1	CH2	HH	BH	CH1	CH2	HH	BH	CH1	CH2	HH		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	ПАО «Уралавтоприцеп»	x	x	28	28	x	x	1	1	x	x	0	0	x	x	0	0	0,322	Ремонт кабельных линий
n	Всего по сетевой организации	x	x	28	28	x	x	1	1	x	x	0	0	x	x	0	0	0,322	Ремонт кабельных линий

2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде, заполняется в произвольной форме.

Ремонт вводных кабелей всего 3 шт. 6 кВ

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.

Нет прочей информации

	присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки																
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	15	15	0	15	15	0	15	15	0	0	0	0	0	0	0	15

сетям, дней																	
-------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

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).

**Калькулятор (интерактивный инструмент) доступен по ссылке <http://www.cmzap.ru/page.php?115>
Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям рассчитывается индивидуально, с учетом количества точек подключения, количества строительства распределительных ячеек согласно постановления МТРИЭ.**

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	Руб.	Руб	Руб	Руб	Руб	Руб	Руб	Руб
500 - сельская местность/300 - городская местность	Да	КЛ	550	550	12275	12275	1057500	1057500	17239100	17239100
		ВЛ	550	550	12275	12275	1057500	1057500	17239100	17239100
	Нет	КЛ	550	550	12275	12275	62840	62840	168411,2	168411,2
		ВЛ	550	550	12275	12275	62840	62840	168411,2	168411,2
750	Да	КЛ	550	550	12275	12275	1057500	1057500	17239100	17239100
		ВЛ	550	550	12275	12275	1057500	1057500	17239100	17239100
	Нет	КЛ	550	550	12275	12275	62840	62840	168411,2	168411,2
		ВЛ	550	550	12275	12275	62840	62840	168411,2	168411,2
1000	Да	КЛ	550	550	12275	12275	1057500	1057500	17239100	17239100
		ВЛ	550	550	12275	12275	1057500	1057500	17239100	17239100
	Нет	КЛ	550	550	12275	12275	62840	62840	168411,2	168411,2
		ВЛ	550	550	12275	12275	62840	62840	168411,2	168411,2
1250	Да	КЛ	550	550	12275	12275	1057500	1057500	17239100	17239100
		ВЛ	550	550	12275	12275	1057500	1057500	17239100	17239100
	Нет	КЛ	550	550	12275	12275	62840	62840	168411,2	168411,2
		ВЛ	550	550	12275	12275	62840	62840	168411,2	168411,2

Рассчитывается индивидуально, с учетом количества точек подключения, количества строительства распределительных ячеек согласно постановления МТРИЭ.

	электросетевых объектов															
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	6	1	13	0	0	0

3.1	по технологическому присоединению	1	0	-100	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 офисов обслуживания потребителей.

N	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	ПАО «Уралавтоприцеп»		Г. Челябинск, ул. Хлебозаводская, д. 5	8-351-217-01-00, доб. 123, energo@cmzap.ru	С 8-00 до 17-00 с пон. по пят.	Услуги по передаче э/э, услуги по технологическому присоединению	0	0	0	0

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

N	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	8-912-314-77-53 8-351-217-01-00, доб. 123
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.

Нет обращений

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

Нет дополнительных услуг.

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).

Нет вышеперечисленных категорий потребителей

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.

Не проводились

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

Нет таких мероприятий

4.9. Информация по обращениям потребителей.

