

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

Список изменяющих документов
(введено Приказом Минэнерго России от 06.04.2015 N 217)

Информация о качестве обслуживания потребителей
ПАО «Кузнецов» _____ услуг за 2018 год
(наименование сетевой организации)

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации (далее - потребители) с разбивкой по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и типу потребителей (физические или юридические лица), а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме.

№ п.п.	2017 год	2018 год	Динамика изменения
1. Количество потребителей услуг, в том числе:	29 СН2 – 8 НН - 21	32 СН2 – 9 НН – 23	+10,34%
1.1. Юридические лица:	29 СН2 – 8 НН - 21	31 СН2 – 9 НН - 22	+6,89%
1.2. Физические лица:	0	1 НН - 1	+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, заполняется в произвольной форме.

№ п.п.	2017 год	2018 год	Динамика изменения
1. Количество точек поставки	47	52	+10,63%

1.3. и 1.4. 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 отчетно-му и 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	Воздушные линии электропередачи (км.)			Кабельные линии электропередачи (км.)			Подстанции (шт.)		
	2017г.	2018г.	Динамика изменения	2017г.	2018г.	Динамика изменения	2017г.	2018г.	Динамика изменения
6(10) кВ	0	0	0%	140,9	140,9	0%	19	19	0%
0,22-0,4 кВ	5,5	5,5	0%	359,43	359,43	0%	73	73	0%
Уровень физического износа электрических сетей	50%	50%	50%	40%	40%	0%	30%	30%	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		
		N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (Π_{SAIDI})	0	0	0
1.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	0
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	0
1.4	НН (до 1 кВ)	0	0	0
2	Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии (Π_{SAIFI})	0	0	0
2.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	0

2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	0
2.4	НН (до 1 кВ)	0	0	0
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) ($\Pi_{SAIDI, \text{ план}}$)	0	0	0
3.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	0
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)	0	0	0

4.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	0
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 прекращения передачи электрической энергии, Π_{SAIFI}	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением	Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ	Показатель качества оказания услуг по передаче электрической энергии (отношение общего числа зарегистрированных случаев	Планируемые мероприятия, направленные на повышение качества оказания
---	---	--	--	--	--	---	--

1	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
3	Число заявок на технологическое	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0

	е присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологическо го присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденны м актами контролирующ их 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%	0	0	0%	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%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
6	Число исполненных договоров об	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0

	осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки																
7	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденные актами контролирующих организаций и (или) решениями	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0

	суда, штуки, в том числе:																
7.1	по вине сетевой организации	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
7.2	по вине заявителя	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0

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).

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								
		ВЛ								
	Нет	КЛ								
		ВЛ								
750	Да	КЛ								
		ВЛ								
	Нет	КЛ								

		ВЛ								
1000	Да	КЛ								
		ВЛ								
	Нет	КЛ								
		ВЛ								
1250	Да	КЛ								
		ВЛ								
	Нет	КЛ								
		ВЛ								

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.

N	Категории обращений потребителей	Формы обслуживания				
		Очная форма	Заочная форма с	Электронная форма с	Письменная форма с	Прочее

					использование телефонной связи			использование сети Интернет			использованием почтовой связи					
		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
1	Всего обращений потребителей, в том числе:	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
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 (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%	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 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 «Кузнецов»	Служба главного энергетика	443009, Самарская обл., г. Самара, ул. Заводское шоссе, дом № 29	8-(846)-227-33-53, apr@kuznetsov-motors.ru	Понедельник-пятница: с 8 ⁰⁰ - 16 ⁴⁰	1. Технологическое присоединение. 2. Оказания услуг по передаче электрической энергии.	0	5	2	

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

N	Наименование	Единица измерения	
1	<p>Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:</p> <p>Номер телефона по вопросам энергоснабжения:</p> <p>Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:</p>	номер телефона	8-(846)-227-33-53
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	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	мин.	

	телефонов за текущий период		
--	-----------------------------	--	--

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.

Среди обращений, поступивших в 2018 году в сетевую организацию, наибольшее число обращений было зарегистрировано в категории «осуществление технологического присоединения».

Обращений, содержащих жалобу, не было.

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

Дополнительные услуги наше предприятие не оказывает.

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).

Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения не проводились.

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.

Результаты опросов потребителей размещены в сети интернет на официальном сайте ПАО «Кузнецов» (kuznetsov-motors.ru) в разделе энергетика.

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

Проведение опросов потребителей с целью выявления мнения потребителей о качестве обслуживания;

4.9. Информация по обращениям потребителей.

