

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

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг АО «Агропродукт» за 2021г.

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Количество потребителей услуг

Юридические лица	Уровень напряжения				Категория надежности		
	ВН	СН-2	СН-1	НН	1-я	2-я	3-я
	0	6	0	0	0	5	1

Физические лица	Уровень напряжения				Категория надежности		
	ВН	СН-2	СН-1	НН	1-я	2-я	3-я
	0	0	0	0	0	0	0

1.2. Количество точек поставки - 30, в том числе, оборудованных приборами учета электрической энергии 22.

Категория потребителя услуг	Количество точек поставки
Юридические лица	30
Физические лица	0

Вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирные дома	0
Бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства	0
Приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных	12

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства

Длина воздушных линий (далее - ВЛ)	ВН	1,25
	СН-1	
	СН-2	
	НН	
Длина кабельных линий (КЛ)	ВН	
	СН-1	
	СН-2	15,4
	НН	
Количество подстанций	110 кВ	1
	35 кВ	
	6(10) кВ	10

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства (на 1 января 2022г)

Наименование объекта		Процент износа
Воздушные линии (ВЛ)	ВН	76,86%
	СН-2	
	СН-1	
	НН	
Кабельные линии	ВН	
	СН-2	33,93%
	СН-1	
	НН	
Подстанции	110 кВ	47,49%

	35 кВ	
	6(10) кВ	62,46%

2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии

№	Показатель	Значение показателя, годы		
		2020	2021	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_{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 (Π_{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) ($\Pi_{SAIDI, \text{план}}$)	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 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)			
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	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			
------	---	--	--	--

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, Π_{SAIDI}				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, Π_{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), Π_{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), Π_{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	СН-1	СН-2	НН	ВН	СН-1	СН-2	НН	ВН	СН-1	СН-2	НН	ВН	СН-1	СН-2	НН		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	-																		
n	Всего по сетевой организации	0	0	0	0	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:

- Определение параметров качества электроэнергии. Контроль параметров электрической энергии в целях снижения потерь и предотвращения аварийных ситуаций
- Проверка приборов коммерческого учета в целях снижения потерь электроэнергии, обусловленных погрешностями приборов учета.
- Тепловизионное обследование электроустановок в целях поиска мест активных потерь электроэнергии в контактных соединениях.

2.4. Прочая информация: - .**3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению****3.1. Информация о наличии невостробованной мощности**

Информация о наличии невостробованной 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	-
о прогнозах ее увеличения с разбивкой по структурным единицам сетевой организации и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы такой организации	-

3.2. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в отчетном периоде: -

-разработка паспорта оказания услуг по технологическому присоединению.

3.3. Прочая информация: -

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			
		2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	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	0	0	0	0	1	100%	0	2	200%	2	0	-200%	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	1	100%	0	2	200%	2	0	-200%	0	0	0	0
3	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирурующих 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																
3.2	по вине сторонних лиц																
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	0	0	0	0	1	100%	0	1	100%	1	0	-100%	0	0	0	0
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	0	0	0	1	100%	0	2	200%	2	0	-200%	0	0	0	0

6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	0	0	0	1	100%	0	1	100%	1	0	-100%	0	0	0	0
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.1	по вине сетевой организации																
7.2	по вине заявителя																
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	0	0	0	0	107	107%	0	129	129%	315	0	-315%	0	0	0	0

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации:

Стандартизированные ставки за технологическое присоединение, утв. приказом Службы по государственному регулированию цен и тарифов Калининградской области от 14.12.2018 №109-01тпэ/18.

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.

№		Формы обслуживания
---	--	--------------------

2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии															
2.1.2	качество электрической энергии															
2.2	осуществление технологического присоединения															
2.3	коммерческий учет электрической энергии															
2.4	качество обслуживания															
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства															
2.6	прочее (указать)															
3	Заявка на оказание услуг	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	150%	0
3.1	по технологическому присоединению												2	3	150%	
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии															
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии															
3.4	прочее (указать)															

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	Офис ЗАО «Агропродукт»	Центр обслуживания	Калининградская обл., г. Светлый, ул. Гагарина, д. 65	7 (4012) 30 55 44 aps@sodru.com	Пн-пят. 9-18	В соответствии с действующим законодательством	0	0	0	0

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	+7 (4012) 30 55 44
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

