

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

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		
		2018 год	2019 год	Динамика изменения показателя
1	2	4	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIDI})	15,79	0	100
1.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	15,79	0	100
1.4	НН (до 1 кВ)	-	-	
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIFI})	0,57	0	100
2.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,57	0	100
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) ($\Pi_{SAIDI, план}$)	15,423	0	100
3.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	15,423	0	100
3.4	НН (до 1 кВ)	-	-	
4	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных	0,35	0	100

	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)	0,35	0	100
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	-	-	

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 у 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

технологического присоединения к электрическим сетям, дней																	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Качество обслуживания

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		
		2018	2019	Динамика изменения показателя, %	2018	2019	Динамика изменения показателя, %	2018	2019	Динамика изменения показателя, %	2018	2019	Динамика изменения показателя, %	2018	2019	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:	33	199	503	0	0	0	0	2	200	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	25	199	696	0	0	0	0	2	200	0	0	0	0	0	0

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	ООО «МАГИСТРАЛЬ»	Классический	область Ульяновская, город Ульяновск, переулок Молочный, дом 12А, кабинет 30	8(8422) 37-05-33	ПН-ПТ: 8.00-17.00 СБ-ВС: Выходной	Передача электроэнергии и технологическое присоединение к распределительным	199	30	5	0

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	8-800-200-73-25 (8422) 37-05-23
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	48
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	48
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.	0,3
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	1,5