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 Открытого акционерного общества «Вишневогорский ГОК» услуг за 2015 год (наименование сетевой организации)

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации ОАО "Вишневогорский ГОК" составляет 9 , в том числе по уровням напряжения применяемого тарифа услуг : ВН - 9 потребителя (юридические лица 3 категории). Изменение динамики в 2015г. по отношению к 2014г не прослеживалось.

1.2. Количество точек поставки -19, все точки поставки, оборудованы приборами учета электрической энергии, из них: 19 точек поставки - юридические лица.

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации: длина (в одноцепном изм.) воздушных линий с высоким уровнем напряжения (ВН)- 0 км и кабельных линий всего - 0 км, из них СН2- 3,2 км, СН1-6,6 км, НН -2,645 км, количество подстанций - 11, из них на 110 кВ - 1 , 35 кВ- 2, 6(10) кВ - 8.

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации 83,64 %, физический износ сетей составляет 82,8%.

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 прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIDI})	0	0	-
1.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	-
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	-
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	-
1.4	НН (до 1 кВ)	0	0	-
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIFI})	0	0	-
2.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	-
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	-
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	-
2.4	НН (до 1 кВ)	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	0	0	-

	владельцев объектов электросетевого хозяйства) ($П_{SAIDI, план}$)			
3.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	-
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	-
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	-
3.4	НН (до 1 кВ)	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) ($П_{SAIFI, план}$)	0	0	-
4.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	-
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	-
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	-
4.4	НН (до 1 кВ)	0	0	-
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	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	-

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 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), $\Pi_{SAIDI,\ план}$				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), $\Pi_{SAIFI,\ план}$				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	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 сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде, заполняется в произвольной форме.

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.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии невостребованной 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, а также о прогнозах ее увеличения с разбивкой по структурным единицам сетевой организации и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы такой организации, заполняется в произвольной форме.

3.2. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в отчетном периоде, заполняется в произвольной форме.

- организована возможность подачи заявки заявителями посредством официального сайта сетевой организации;

- повышена квалификация персонала в отделе технологического присоединения, расширен состав сотрудников;

- вносятся предложения по совершенствованию нормативной базы по процедуре технологического присоединения через некоммерческое партнерство, с целью повышения доступности к энергетической инфраструктуре.

3.3. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся предоставления услуг по технологическому присоединению, заполняется в произвольной форме.

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			
		N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	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	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					
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																
5	Число заключенных договоров об	0						0									

	осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки																
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	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:																
7.1	по вине сетевой организации																
7.2	по вине заявителя																

8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней																

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации рассчитывается по стандартизированным тарифным ставкам, установленными в соответствии с Постановлением МТРиЭ № 67-31 от 30.12.2015г. на 2016г., (на официальном сайте сетевой организации в сети Интернет http://zlat-eds.ru/ в разделе «Раскрытие информации» представлены формулы и стандартизированные тарифные ставки, которые позволяют рассчитать стоимость технологического присоединения при предоставлении заявки с вводными параметрами на тех.присоединение специалисту компании тел. 8(35149) 3-42-21

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 использованием	Электронная форма с использованием	Письменная форма с использованием	Прочее

					телефонной связи			сети Интернет			почтовой связи					
		N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий 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:	0	0													
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	0														
1.2	осуществление технологического присоединения	0	0													
1.3	коммерческий учет электрической энергии	-														
1.4	качество обслуживания	-														
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	-														

1.6	прочее (указать)	-														
2	Жалобы	-														
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	-														
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															
3.1	по технологическому присоединению															
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.

N	Офис обслуживания потребителей	Тип офиса	Адрес местонахождения	Номер телефона, адрес	Режим работы	Предоставляемые услуги	Количество потребителей,	Среднее время на обслужива	Среднее время ожидания	Количество сторонних организаций на

				электронн ой почты			обратившихс я очно в отчетном периоде	ние потребите ля, мин.	потребител я в очереди, мин.	территории офиса обслуживания (при наличии указать названия организаций)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1			п. Вишневогор ск, ул. Ленина 61.	(35149)3-42-21	08:00 17:00	Передача электроэн ергии, Тех. присоеди нения к сетям.		15 минут	5 минут	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	(35149)3-42-21
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	единицы	0

	голосового меню		
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