

**Информация о качестве обслуживания потребителей
АО «Вологодская Областная Энергетическая Компания услуг за 2019 год.**
(наименование сетевой организации)

1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации :

| Уровень напряжения | Кол-во потребителей, 2018г | Кол-во потребителей, 2019г | Динамика роста,% |
|--------------------|----------------------------|----------------------------|------------------|
| ВСЕГО | 82811 | 87894 | 5,78 |
| ВН (110кВ и выше) | 112 | 185 | 39,46 |
| СН 1 (35кВ) | 9 | 35 | 74,29 |
| СН 2 (6-10кВ) | 8214 | 8665 | 5,20 |
| НН (до 1000В) | 74476 | 79009 | 5,74 |

1.2. Количество точек поставки всего и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии:

| | Кол-во точек поставки, 2018г | Кол-во точек поставки, 2019г | Динамика роста,% |
|---------------------|------------------------------|------------------------------|------------------|
| Юридические лица | 19993 | 20575 | 2,8 |
| Физические лица | 55270 | 53240 | -3,8 |
| МКД | 8098 | 7965 | -1,6 |
| Бесхозяйные объекты | 0 | 0 | - |

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации:

| № | | Длина км/Кол-во шт., 2018г. | Длина км/Кол-во шт., 2019г. | Динамика роста,% |
|----|-------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------------|
| 1. | ВЛ | 2968,31 | 5277,07 | 43,71 |
| | ВН (110кВ и выше) | - | - | - |
| | СН 1 (35кВ) | 1,20 | 2,16 | 44,44 |
| | СН 2 (6-10кВ) | 842,34 | 1028,96 | 18,14 |
| | НН (до 1000В) | 2124,77 | 4245,95 | 49,96 |
| 2. | КЛ | 2057,29 | 6521,06 | 68,45 |
| | ВН (110кВ и выше) | - | - | - |
| | СН 1 (35кВ) | - | - | - |
| | СН 2 (6-10кВ) | 1088,65 | 3868,10 | 71,86 |
| | НН (до 1000В) | 968,64 | 2652,96 | 63,49 |
| 3. | ТП | 1964 | 2003 | 1,95 |

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации:

| № | | Процент износа по отношению к сроку службы, %, 2018г. | Процент износа по отношению к сроку службы, %, 2019г. |
|----|-------------------|---|---|
| 1. | ВЛ | 60,2% | 60,1% |
| | ВН (110кВ и выше) | 9,3% | 12,1% |
| | СН 1 (35кВ) | - | - |
| | СН 2 (6-10кВ) | 55,9% | 53,4% |
| | НН (до 1000В) | 63,4% | 64,5% |
| 2. | КЛ | 71% | 71,7% |
| | ВН (110кВ и выше) | - | - |
| | СН 1 (35кВ) | - | - |
| | СН 2 (6-10кВ) | 66,3% | 67,2% |
| | НН (до 1000В) | 77,5% | 78% |
| 3. | ТП | 52,8% | 55,2% |

2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному:

| N | Показатель | Значение показателя, годы | | |
|-----|--|---------------------------|---------|----------------------------------|
| | | 2018 | 2019 | Динамика изменения показателя, % |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIDI}) | 1,09360 | 1,04111 | -5,04 |
| 2 | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIFI}) | 0,46385 | 0,50382 | 7,93 |
| 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) (Π_{SAIDI}) | 1,79894 | 4,90677 | 63,34 |
| 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) (Π_{SAIFI}) | 0,45121 | 1,00075 | 54,91 |
| 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 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), Π_{SAIDI} , план | | | | Показатель средней частоты прекращения 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 | 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 | ПО «Вологодское» | 0,62892 | | | | 0,38754 | | | | - | | | | - | | | | нет данных | Реконструкции сетей 0,4 кВ, 6-10кВ, замена трансформаторов |
| 2 | ПО «Череповецкое» | 2,0159 | | | | 0,77883 | | | | - | | | | - | | | | нет данных | |

2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии :

1. Замена изношенных КЛ-0,4кВ 0,58км;
2. Замена изношенных КЛ-6/10кВ 0,96км;
3. Замена изношенных ВЛ-0,4кВ 6,02км;
4. Замена изношенных ВЛ-6/10кВ 19,52км;
5. Замена силовых трансформаторов 16,48МВА;
6. Замена приборов учета 3360шт;
7. Покупка новой спецтехники.

2.4. Прочая информация:

Целевая программа по реконструкции сетей 0,4 кВ, 6-10кВ позволяет уменьшить количество технологических потерь, также снизилось количество повреждений проводов ввиду их физического износа.

Замена трансформаторов позволит избежать выхода из строя имеющихся трансформаторов, создания аварийных ситуаций, снизить нерациональный расход электроэнергии.

Установка «умных» приборов учета позволяет дистанционно, не обременяя потребителей, обеспечивать передачу данных.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии невостробованной мощности подстанций , принадлежащих Сетевой организации, свыше 35кВ:

| Наименование п/с, месторасположения | Суммарная мощность, МВА | Суммарная мощность потребителей , присоединенных к центру питания, и энергопринимающих устройств, в отношении которых имеются заявки на технологическое присоединение) , МВА | Невостробованная мощность центра питания, МВА |
|---|-------------------------|--|---|
| ПС "Городская 35/6" (г.Вологда, ул.Горького, 99) | 36,0 | 8,97 | 27,03 |
| ПС "Северная 35/6" (г.Вологда, ул.Чернышевского , 132А) | 20,0 | 8,13 | 11,87 |

В результате реализации инвестиционной программы Общества к 2022 году планируется завершить реконструкцию ПС «Городская», с установкой современного оборудования для подключения дополнительных мощностей.

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

В целях ускорения выполнения работ по технологическому присоединению со стороны Сетевой организации усилился контроль за подрядными организациями, также часть работ по технологическому присоединению выполняется хозспособом.

3.3. 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 | | | |
| | | 2018 | 2019 | Динамика изменения | 2018 | 2019 | Динамика изменения | 2018 | 2019 | Динамика изменения | 2018 | 2019 | Динамика изменения | 2018 | 2019 | Динамика изменения | |
| 1. | Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки | 1400 | 1502 | 102 | 303 | 401 | 98 | 51 | 83 | 32 | 16 | 17 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2. | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 1358 | 1549 | 191 | 336 | 342 | 6 | 91 | 75 | -16 | 25 | 15 | -10 | 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: | 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 | 8 | 6 | -2 | 7 | 6 | -1 | 13 | 10 | -3 | 16 | 10 | -6 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|-----|-----|-----|-----|-----|----|-----|-----|----|-----|---|------|---|---|---|---|
| 8. | Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 207 | 178 | -29 | 181 | 198 | 17 | 251 | 284 | 33 | 317 | 0 | -317 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|----|--|-----|-----|-----|-----|-----|----|-----|-----|----|-----|---|------|---|---|---|---|

3.4. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям Сетевой организации можно рассчитать на официальном сайте Сетевой организации в сети Интернет (<https://www.vologda.energy/clients/connection/calculator.php>)

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 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: | 18840 | 18391 | -2,4 | - | - | - | 2527 | 21414 | 88 | - | - | - | - | - | - |
| 1.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии | 658 | 1470 | 55 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 1.2 | осуществление технологического присоединения | 1770 | - | - | - | - | - | 2527 | 3023 | 16 | - | - | - | - | - | - |
| 1.3 | коммерческий учет электрической энергии | 146 | 32 | -356 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 1.4 | качество обслуживания | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 1.5 | техническое обслуживание электросетевых объектов | 27 | 19 | -42 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 1.6 | прочее (указать) | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2 | Жалобы | - | - | - | - | - | - | 2 | 4 | 50 | - | - | - | - | - | - |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|-----|-----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | энергии | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.3 | организация коммерческого учета электрической энергии | 314 | 437 | 28 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 3.4 | прочее (указать) | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

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 | Центр обслуживания потребителей | | г. Вологда, ул. Горького, д. 99 | (8172) 55-08-80 , (8172) 55-07-78, (8172) 55-07-71,55-07-72, (8172) 55-07-73, (8172) 55-07-74, info@vologda.energy | пн. -пт.8.00-17.00 | Технологическое присоединение, восстановление/переоформление документов, приём и обработка жалоб и обращений. | 18391 | До 30минут | До 30минут | - |
| 2 | Офис обслуживания | | Вологодская обл., Череповецкий район, д. Ясная поляна, ул. | (8202) 20-55-11, (8202) 20-55-21, info@vologda.energy | пн. -чт.8.00-17.00, пт 8.00-15.45 | Технологическое присоединение, восстановление/переоформление | | До 30минут | До 30минут | - |

| | | | | | | | | |
|--|--|--|----------------------|--|---|--|--|--|
| | | | Механизат оров, 5 | | документов ,приём и обработка жалоб и обращений | | | |
|--|--|--|----------------------|--|---|--|--|--|

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 | (8172)-55-08-80, (8172)-55-08-01 (доб.1171,1172,1173,1174) |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | единицы | 21738 |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | единицы | 10472 |
| 2.2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню | единицы | 11266 |
| 3 | Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | до 5мин. |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | до 5мин. |

4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, обращений, содержащих жалобу, обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в отчетном периоде- осуществление технологического присоединения объектов.

По структуре обращений в зависимости от канала коммуникации, наблюдается существенный рост обращений через Интернет посредством личного кабинета. По тематике поступивших обращений сохраняется преобладание обращений по вопросам технологического присоединения, передачи на баланс действующего электрооборудования, а также переоформление (восстановление) документов по технологическому присоединению ранее введенных в эксплуатацию объектов.

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

АО «Вологодской Областной Энергетической Компанией» оказывается следующий перечень дополнительных услуг:

- услуги по оперативно-техническому обслуживанию электросетевого оборудования сторонних организаций;
- услуги по отключению-подключению потребителей , по введению ограничения (восстановлению) потребления электроэнергии;
- услуги электролаборатории;
- услуги по обслуживанию систем и приборов учета электроэнергии;
- вынос (перенос) энергообъектов;
- переоформление (восстановление) документов.

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения, Обществом не приводились .

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:

мероприятия по совершенствованию схем обслуживания клиентов , построение оптимальных схем документооборота на уровне аппарата управления и производственных отделений Сетевой организации.

4.9. Информация по обращениям потребителей.

| N | Идентификационный номер обращения | Дата обращения | Время обращения | Форма обращения | | | | | Обращения | | | | | Обращения потребителей, содержащие жалобу | | | | | Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг | | | | | Факт получения потребителем ответа | | Мероприятия по результатам обращения | | | | |
|---|-----------------------------------|----------------|-----------------|-----------------|--|--|---|--------|----------------------------|--------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|--------------------------|---|----------------------------|--------------------------------|--|------------------------------------|---|--|--------|-----------------------------------|--|--|--------|--------------------------------------|-----------------------|--|--|----|
| | | | | Очное обращение | Заочное обращение посредством телефонной связи | Заочное обращение посредством Интернет | Письменное обращение посредством почтовой связи | Прочее | Оказание услуг по передаче | Осуществление технологического | Коммерческий учет электрической | Качество обслуживания потребителей | Техническое обслуживание | Прочее | Качество услуг по передаче | Качество электрической энергии | Осуществление технологического присоединения | Качество обслуживания потребителей | Учет электрической | Техническое обслуживание электросетевых объектов | Прочее | По технологическому присоединению | Заключение договора на оказание услуг по передаче электроэнергии | Организация коммерческого учета электроэнергии | Прочее | Заявитель был получен | Заявитель был получен | Выполненные мероприятия по результатам обращения | Планируемые мероприятия по результатам обращения | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |
| - | - | - | - | 183 91 | - | - | - | - | 147 0 | 302 3 | 32 | - | 19 | - | - | - | 4 | - | - | - | - | 184 | 437 | - | - | - | - | - | - | |