

**Информация о качестве обслуживания потребителей**  
**АО «Вологодская Областная Энергетическая Компания услуг за 2020 год.**  
(наименование сетевой организации)

*1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации :*

Уровень напряжения	Кол-во потребителей, 2019г	Кол-во потребителей, 2020г	Динамика роста,%
ВСЕГО	87894	90055	2%
ВН (110кВ и выше)	185	214	16%
СН 1 (35кВ)	35	41	17%
СН 2 (6-10кВ)	8665	9747	12%
НН (до 1000В)	79009	80053	1%

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

	Кол-во точек поставки, 2019г	Кол-во точек поставки, 2020	Динамика роста,%
Юридические лица	20575	16398	-20%
Физические лица	53240	53242	0%
МКД	7965	11895	49%
Бесхозные объекты	0	0	0%

*1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации:*

№		Длина км/Кол-во шт., 2019г.	Длина км/Кол-во шт., 2020	Динамика роста,%
1.	ВЛ	3006,5	3056,16	1,7%
	ВН (110кВ и выше)	-	-	-
	СН 1 (35кВ)	1,2	1,2	0%
	СН 2 (6-10кВ)	853,4	876,6	2,7%
	НН (до 1000В)	2151,9	2177,4	1,2%
2.	КЛ	2087,7	2131,8	2,1%
	ВН (110кВ и выше)	-	-	-
	СН 1 (35кВ)	-	-	-
	СН 2 (6-10кВ)	1103,2	1133,4	2,7%
	НН (до 1000В)	984,5	998,4	1,4%
3.	ТП	2003	2047	2,2%

*1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации:*

№	ОС	Процент износа по отношению к сроку службы, %, 2020 год	Процент износа по отношению к сроку службы, %, 2019г.
1.	ВЛ	60,0%	60,10%

	ВН (110кВ и выше)	14,9%	12,10%
	СН 1 (35кВ)	-	-
	СН 2 (6-10кВ)	57,8%	53,40%
	НН (до 1000В)	62,0%	64,50%
2.	КЛ	70,7%	71,70%
	ВН (110кВ и выше)	-	-
	СН 1 (35кВ)	-	-
	СН 2 (6-10кВ)	66,3%	67,20%
	НН (до 1000В)	76,9%	78%
3.	ТП	54,9%	55,50%

## **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		
		2019	2020	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_{SAIDI}$ )	1,04111	0,949192	-9
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_{SAIFI}$ )	0,50382	0,399689	-21
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) ( $\Pi_{SAIDI}$ )	4,90677	4,789025	-2,4
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) ( $\Pi_{SAIFI}$ )	1,00075	0,976736	-2,3
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	0	0	-

	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:*

N	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, $\Pi_{SAIDI}$				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, $\Pi_{SAIFI}$				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), $\Pi_{SAIDI}$ , 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), $\Pi_{SAIFI}$ , 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	АО «Вологдаоблэнерго»	0,949192				0,399689				-				-				нет данных	Реконструкции сетей 0,4 кВ, 6-10кВ, замена трансформаторов

*2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в рамках инвестиционной программы и программы текущего /аварийного/капитального ремонтов и в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии :*

1. Замена изношенных ВЛ-0,4кВ 139,4 км;
2. Замена изношенных ВЛ-6/10кВ 106,13 км;
3. Замена силовых трансформаторов 3,80 МВА;
4. Замена приборов учета более 2933шт;
5. Вырубка лесного массива в пределах охранных зон линий электропередач за 2020г составила 38га;
6. Покупка новой спецтехники (автотранспорта) (в количестве 23шт.) обеспечивает снижение степени износа подвижного состава предприятия, что обеспечивает бесперебойное и безопасное транспортное обслуживание подразделений по ремонту и обслуживанию сетей по предприятию в целом;
7. Строительство КЛ-6/10кВ 3,95 км;
8. Строительство КЛ-0,4кВ 0,67 км;
9. Строительство ВЛ-6/10кВ 0,46 км;
10. Создание и модернизация систем телемеханики и связи на подстанциях, распределительных пунктах .

*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.

Программа по модернизации систем телемеханики и связи, оргтехники, программного обеспечения позволяет производить операции на мнемонической схеме дистанционно, обрабатывать и принимать данные о параметрах режима всех элементов, значительно снизить временные затраты на ликвидацию аварийных нарушений и восстановление электроснабжения потребителей.

Перспективным направлением Общества является строительство сетей среднего напряжения (6-10кВ), обеспечивающих электроснабжение большего количества потребителей электроэнергии.

### **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	15,8	20,2
ПС "Северная 35/6" (г.Вологда, ул.Чернышевского , 132А)	20,0	12,8	7,2

В результате реализации инвестиционной программы Общества 2020-2024 годах 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			
		2019	2020	Динамика изменения	2019	2020	Динамика изменения	2019	2020	Динамика изменения	2019	2020	Динамика изменения	2019	2020	Динамика изменения	
1.	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки	1502	2047	545	401	374	-27	83	88	5	17	19	2	0	0	0	2528
2.	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	1549	1709	160	342	287	6	75	77	-16	15	14	-10	0	0	0	2087



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	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	6	7	1	6	8	7	10	10	0	10	11	1	0	0	0	0



8.	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	178	111	-67	198	143	-55	284	183	-101	0	0	0	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		
		2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	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:	18391	22741	23%	-	-	-	3448	4926	43%	-	-	-	-	-	-
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	672	499	-26%	-	-	-	-	31	+	-	-	-	-	-	-
1.2	осуществление технологического присоединения	2003	2528	26%	-	-	-	2222	2553	15%	-	-	-	-	-	-
1.3	коммерческий учет электрической энергии	32	45	41%	-	-	-	-	124	+	-	-	-	-	-	-
1.4	качество обслуживания	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	19	17	-11%	-	-	-	-	8	+	-	-	-	-	-	-
1.6	прочее (указать)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	Жалобы	-	27	+	-	-	-	4	16	400%	-	-	-	-	-	-

2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии	-	27	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.1.2	качество электрической энергии	-	0	-	-	-	-	-	3	+	-	-	-	-	-	-
2.2	осуществление технологического присоединения	-	-	-	-	-	-	4	13	325%	-	-	-	-	-	-
2.3	коммерческий учет электрической энергии	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.4	качество обслуживания	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.6	прочее (указать)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	Заявка на оказание услуг	2624	3047	16%	-	-	-	2222	2660	20%	-	-	-	-	-	-
3.1	по технологическому присоединению	2003	2528	26%	-	-	-	2222	2553	15%	-	-	-	-	-	-
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической	184	240	30%	-	-	-	-	38	+	-	-	-	-	-	-

	энергии															
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	437	279	36%	-	-	-	-	69	+	-	-	-	-	-	-
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, 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 30 минут	До 30 минут	-
2	Офис обслуживания		Вологодская обл., Череповецкий район, д. Ясная поляна, ул. Механизаторов, 5	(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 документов, приём и обработка жалоб и обращений		До 30 минут	До 30 минут	-



#### 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	53154
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	17519
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	35635
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	2,7мин.
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	2,5 мин.

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				
				Письменное обращение посредством почтовой связи	Заочное обращение посредством Интернет	Заочное обращение посредством телефонной связи	Очное обращение	Оказание услуг по передаче электрической энергии	Прочее	Осуществление технологического	Коммерческий учет электрической	Качество обслуживания потребителей	Качество обслуживания объектов	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Прочее	Качество услуг по передаче	Качество электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Прочее	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Качество обслуживания потребителей	Коммерческий учет электрической	Осуществление технологического присоединения	Качество электрической энергии	Прочее	Заключение договора на оказание услуг по передаче электроэнергии	Организация коммерческого учета электроэнергии	Прочее	Заявителем был получен исчерпывающий ответ с нарушением	Заявителем был получен исчерпывающий ответ в установленные
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
-	-	-	-	227 41	-	-	-	-	499	255 3	45	-	17	-	-	-	16	-	-	-	-	240	279	-	-	-	-	-	-	