

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг

АО «Минудобрения» за 2023 год

1. Общая информация о сетевой организации

- 1.1. **Количество потребителей услуг сетевой организации** (далее - потребители) с разбивкой по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и типу потребителей (физические или юридические лица), а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме.

	Уровень напряжения				Категория надежности		
	ВН	СН-II	СН-I	НН	I	II	III
Юридические лица	6	12	0	4	0	4	18
Физические лица	0	0	0	0	0	0	0

- 1.2. **Количество точек поставки всего и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии**, с разбивкой: физические лица, юридические лица, вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирные дома, бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства, приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме.

Категория потребителя услуг поставки	Количество точек поставки
Юридические лица	31
Физические лица	
Бесхозные объекты электросетевого хозяйства	
Приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных	12

1.3. **Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации:** длина воздушных линий (далее - ВЛ) и кабельных линий (далее - КЛ) с разбивкой по уровням напряжения, количество подстанций 110 кВ, 35 кВ, 6(10) кВ в динамике относительно года, предшествующего отчетному, (заполняется в произвольной форме).

Наименование оборудования		2023	Динамика
Воздушные линии, длина км	СН I	-	
	СН II	20	
	НН		
Кабельные линии, длина км	СН I	-	
	СН II	27,28	
	НН	5,835	
Количество подстанций, шт	ПС 110кВ	2	
	ПС 35кВ		
	ПС10(6) кВ	4	

1.4. **Уровень физического износа объектов** электросетевого хозяйства сетевой организации с разбивкой по уровням напряжения и по типам оборудования, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме и выражается в процентах по отношению к нормативному сроку службы объектов.

Наименование оборудования		Процент износа, %
Воздушные линии	СН I	
	СН II	67
	НН	
Кабельные линии	СН I	
	СН II	80,1
	НН	33
Подстанции	ПС 110кВ	50,8
	ПС 35кВ	
	ПС 10(6) кВ	52

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.

№ пп	Показатель	Значение показателя, годы		
		2022	2023	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (P _{SAIDI})	0	0	0
1.1	ВН (110 кВ и выше)			
1.2	СН1 (35-60 кВ)			

1.3	CH2 (1-20 кВ)	0	0	0
1.4	НН (до 1 кВ)	0	0	0
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (П _{SAIFI})	0	0	0
2.1	ВН (110 кВ и выше)			
2.2	CH1 (35-60 кВ)			
2.3	CH2 (1-20 кВ)	0	0	0
2.4	НН (до 1 кВ)	0	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 владельцев объектов электросетевого хозяйства) (П _{SAIDI, план})	0	0	0
3.1	ВН (110 кВ и выше)			
3.2	CH1 (35-60 кВ)			
3.3	CH2 (1-20 кВ)	0	0	0
3.4	НН (до 1 кВ)	0	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	0
4.1	ВН (110 кВ и выше)			
4.2	CH1 (35-60 кВ)			
4.3	CH2 (1-20 кВ)	0	0	0
4.4	НН (до 1 кВ)	0	0	0
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами	0	0	0

	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	0	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.

[illegible]

2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде, заполняется в произвольной форме.

- *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.*

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 неостребованной 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 её увеличения с разбивкой по структурным единицам сетевой организации и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы	-
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, заполняется в произвольной форме.

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

3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям сетевой организации.

[illegible]

Применяются стандартизированные ставки за технологическое присоединение, утвержденные Приказом Департамента государственного регулирования тарифов по Воронежской области «Об утверждении ставок платы за технологическое присоединение энергопринимающих устройств заявителей к электрическим сетям территориальных сетевых организаций, осуществляющих свою деятельность на территории Воронежской области на 2023 год от 13 июля 2023 года N 31/1.

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.

[illegible]

[illegible]

[illegible]

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

№ пп	Офис обслужи вания потребит елей	Тип офиса	Адрес местонахожде ния	Номер телефона, адрес электронной почты	Режим работы	Предоставляемые услуги	Количество потребителя, обратившихс я очно в отчетном периоде	Среднее время на обслуживани е 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	АО «Минудоб рения»	Офис обслуживания	Воронежская обл, г. Россошь, ул. Химзаводская 2	ao@minudo.ru 8(473)969-62-19	9-00 до 18-00	В соответствии с действующим законодательством	0	0	0	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	8(473)969-62-19

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

4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, обращений, содержащих жалобу, обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в отчетном периоде, в соответствии с пунктом 4.1 Информации о качестве обслуживания потребителей услуг - *информация отсутствует.*

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

- *дополнительные услуги в 2023г не оказывались.*

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территориях других государств в соответствии с Федеральным законом от 12 января 1995 г. N 5-ФЗ "О ветеранах" - *информация отсутствует.*

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.

- *В 2023 году опросы потребителей не проводились*

4.8. Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей.

4.9. Информация по обращениям потребителей.

- *Информация по обращениям в 2023 году отсутствует.*