

Информация о качестве обслуживания потребителей
 Филиала АО «ОДК» «ОМО им. П.И. Баранова» услуг за 1 квартал 2020 год
 (наименование сетевой организации)

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.

Количество потребителей услуг сетевой организации	уровень напряжения		категория надежности потребителей	Тип потребителей (физические или юридические лица)	динамика по отношению к году, предшествующему отчетному	по
	2	3				
	СН2 6(10)	НН (0,4)				
9	6	8	3	юридические	Уменьшение количества потребителей услуг на 2	

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, бесхозные объекты электросетевого хозяйства, приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме.

Количество точек поставки	точки поставки, оборудованные приборами учета электрической энергии			динамика по отношению к году, предшествующему отчетному	по
	физические лица, юридические лица	вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит)	приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных		
14	юридические	РУ 0,4 ТП -№ 60 РУ 0,4 кВ ТП-№ 62 РУ 0,4 ТП-№ 26 РУ 10 кВ ТП-№ 21 РУ 0,4 ТП-№ 20 РУ 0,4 ТП-№ 11 РУ 0,4 ТП-№ 1 РУ 0,4 ТП-№ 30 РУ 0,4 ТП-№ 49 РУ 0,4 ТП-№ А	14	Уменьшение количества точек поставки на 4	точек

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.

Длина кабельных линий (км)		количество подстанций 6(10) кВ	динамика по отношению к году, предшествующему отчетному
КЛ 10 кВ	КЛ 0,4 кВ		
23,25	1,8	14	Уменьшение объектов

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.

Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации	СН2 6(10)	НН (0,4)	динамика по отношению к году, предшествующему отчетному
Кабельные линии	80,2	76,3	Изменений нет
Трансформаторы	71,2	71,2	Изменений нет
РУ	75,3	75,3	Изменений нет

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})			
1.1	ВН (110 кВ и выше)			
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)			
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	2020	Изменений нет
1.4	НН (до 1 кВ)	0	2020	Изменений нет
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIFI})			
2.1	ВН (110 кВ и выше)			
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)			
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	2020	Изменений нет
2.4	НН (до 1 кВ)	0	2020	Изменений нет
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) ($\Pi_{SAIDI, план}$)			
3.1	ВН (110 кВ и выше)			

3.2	СН1 (35 - 60 кВ)				
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	1,64	2020	Увеличение	
3.4	НН (до 1 кВ)	1,64	2020	Увеличение	
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) ($\Pi_{SAIFI, \text{план}}$)				
4.1	ВН (110 кВ и выше)				
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)				
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,43	2020	Увеличение	
4.4	НН (до 1 кВ)	0,43	2020	Увеличение	
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0	2020	Изменений нет	
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	2020	Изменений нет	

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

Основной целью повышения надежности является снижение продолжительности и частоты плановых отключений, а также вероятности и продолжительности аварийных прекращений подачи электрической энергии потребителям.

С целью повышения надежности в филиале АО «ОДК» «ОМО им. П.И. Баранова» выполняется:

- анализ послеаварийных режимов и изучение наиболее характерных причин повреждений с целью разработки мер по предотвращению подобных аварийных ситуаций;
- совершенствование системы организации ремонтов, направленное на сокращение количества плановых отключений при выводе из работы оборудования;
- повышение надежности участков сети посредством замены наиболее ответственных элементов на новую элементную базу, позволяющую уменьшить риски повреждений (совершенствование требований по надежности к электрооборудованию кабельных линий и подстанций, включая устройства РЗА, на этапах проектирования, закупок, строительства, монтажа и эксплуатации);
- создание оптимального аварийного запаса материалов (конструкций) для проведения ремонтов;
- сокращение времени восстановления кабельных линий после аварии, а также прогнозирования аварийных ситуаций;
- отработка навыков четкой и слаженной работы персонала;

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 – дополнительная информация отсутствует.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии невостробованной 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 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.

Информация о наличии невостробованной 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 - Невостребованная мощность для осуществления подключения сторонних потребителей отсутствует. Возможность подключения станет возможной после замены существующих кабельных линий 10кВ по которым осуществляется электроснабжение филиала от сетей МРСК - Сибири "Омскэнерго".

Работы по замене планируются в период 2022 - 2025 годы.

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	(3812) 39-32-68 (диспетчерская) (3812) 39-31-08 (для справок)
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.

Жалоб, обращений и заявок в 1 квартале 2020 года не поступало.

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

Дополнительных услуг филиал не оказывает.

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" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2000, N 2, ст. 161; N 19, ст. 2023; 2001, N 1, ст. 2; N 33, ст. 3427; N 53, ст. 5030; 2002, N 30, ст. 3033; N 48, ст. 4743; N 52, ст. 5132; 2003, N 19, ст. 1750; 2004, N 19, ст. 1837; N 25, ст. 2480; N 27, ст. 2711; N 35, ст. 3607; N 52, ст. 5038; 2005, N 1, ст. 25; N 19, ст. 1748; N 52, ст. 5576; 2007, N 43, ст. 5084; 2008, N 9, ст. 817; N 29, ст. 3410; N 30, ст. 3609; N 40, ст. 4501; N 52, ст. 6224; 2009, N 18, ст. 2152; N 26, ст. 3133; N 29, ст. 3623; N 30, ст. 3739; N 51, ст. 6148; N 52, ст. 6403; 2010, N 19, ст. 2287; N 27, ст. 3433; N 30, ст. 3991; N 31, ст. 4206; N 50, ст. 6609; 2011, N 45, ст. 6337; N 47, ст. 6608; 2012, N 43, ст. 5782; 2013, N 14, ст. 1654; N 19, ст. 2331; N 27, ст. 3477; N 48, ст. 6165; 2014, N 23, ст. 2930; N 26, ст. 3406; N 52, ст. 7537; 2015, N 14, ст. 2008), матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан в соответствии с Законом Российской Федерации от 15.05.1991 N 1244-1 "О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС" (Ведомости Съезда народных депутатов РСФСР и Верховного Совета РСФСР, 1991, N 21, ст. 699; Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 32, ст. 1861; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 48, ст. 4561; 1996, N 51, ст. 5680; 1997, N 47, ст. 5341; 1998, N 48, ст. 5850; 1999, N 16, ст. 1937; N 28, ст. 3460; 2000, N 33, ст. 3348; 2001, N 1, ст. 2; N 7, ст. 610; N 33, ст. 3413; 2002, N 30, ст. 3033; N 50, ст. 4929; N 53, ст. 5030; 2002, N 52, ст. 5132; 2003, N 43, ст. 4108; N 52, ст. 5038; 2004, N 18, ст. 1689; N 35, ст. 3607; 2006, N 6, ст. 637; N 30, ст. 3288; N 50, ст. 5285; 2007, N 46, ст. 5554; 2008, N 9, ст. 817; N 29, ст. 3410; N 30, ст. 3616; N 52, ст. 6224; N 52, ст. 6236; 2009, N 18, ст. 2152; N 30, ст. 3739; 2011, N 23, ст. 3270; N 29, ст. 4297; N 47, ст. 6608; N 49, ст. 7024; 2012, N 26, ст. 3446; N 53, ст. 7654; 2013, N 19, ст. 2331; N 27, ст. 3443; N 27, ст. 3446; N 27, ст. 3477; N 51, ст. 6693; 2014, N 26, ст. 3406; N 30, ст. 4217; N 40, ст. 5322; N 52, ст. 7539; 2015, N 14, ст. 2008).

В 1 квартале 2020 года мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения филиалом АО «ОДК» «ОМО им. П.И. Баранова» не проводились в связи с отсутствием уязвимых групп населения (физические лица) среди потребителей филиала.

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.

Специализированные опросы потребителей о качестве оказываемых услуг в 1 квартале 2020 года не проводились. В рамках проводимой оперативной работы с потребителями по согласованию вывода в ремонт оборудования и ввода его в эксплуатацию замечаний, жалоб о нарушениях регламентных сроков не поступало.

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

Мероприятия направленные на повышение качества обслуживания потребителей не проводились.

4.9. Информация по обращениям потребителей.

N	Идентификационный номер обращения	Дата обращения	Время обращения	Форма обращения				Обращения				Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг							Факт получения потребителем ответа		Мероприятия по результатам обращения									
				Очное обращение	Заочное обращение	Письменное обращение	Прочее	Оказание услуг по передаче электрической энергии	Осуществление технологического процесса	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание	Прочее	По техническому устройству	Заключение договора на оказание услуг	Организация коммерческих учетных устройств	Процесс	Заявителем	Заявителем	Обращение	Выполнение	План								
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
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Главный энергетик



И.М. Балакин