ИНФОРМАЦИЯ О КАЧЕСТВЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ

Федерального государственного унитарного предприятия «Управление энергетики и водоснабжения» (ФГУП «УЭВ») за **2015** год.

1.Общая информация о ФГУП «УЭВ»

1.1. Количество потребителей услуг по передаче электрической энергии ФГУП «УЭВ»

Данные за 2015 год

Количество потребителей услуг ФГУП "УЭВ",шт	Разделение потребителей по уровням напряжения и по категории надежности электроснабжения												ВСЕГО,шт
	ВН (110 кВ и выше)			СН1 (35-60кВ)			СН2 (1-20кВ)			НН (до 1 кВ)			
	I кат.	II кат.	III кат.	I кат.	II кат.	III кат.	I кат.	II кат.	III кат.	I кат.	II кат.	III кат.	
Юридические лица	-	6	-	-	-	-	-	82	22	-	195	297	602
Физические лица	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	311	311
ВСЕГО,шт.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	608	913

Данные за 2014 год

Количество потребителей услуг ФГУП "УЭВ",шт	Разделение потребителей по уровням напряжения и по категории надежности электроснабжения												ВСЕГО,шт
	ВН (110 кВ и выше)			СН1 (35-60кВ)			СН2 (1-20кВ)			НН (до 1 кВ)			
	I кат.	II кат.	III кат.	I кат.	II кат.	III кат.	I кат.	II кат.	III кат.	I кат.	II кат.	III кат.	
Юридические лица	-	6	-	-	-	-	-	80	19	-	191	292	588
Физические лица	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	303	303
ВСЕГО,шт.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	595	891

Рост в процентах в 2015 году относительно 2014 года

Количество потребителей услуг ФГУП "УЭВ",шт	Разделение потребителей по уровням напряжения и по категории надежности электроснабжения												ВСЕГО,шт
	ВН (110 кВ и выше)			СН1 (35-60кВ)			СН2 (1-20кВ)			НН (до 1 кВ)			
	I кат.	II кат.	III кат.	I кат.	II кат.	III кат.	I кат.	II кат.	III кат.	I кат.	II кат.	III кат.	
Юридические лица	-	0,00%	-	-	-	-	-	2,50%	15,79%	-	2,09%	1,71%	2,38%
Физические лица	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2,64%	2,64%
ВСЕГО,шт.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2,18%	2,47%

1.2.Количество точек поставки электрической энергии

Данные за 2015 год

	Физические лица	Юридические лица	ВРУ ж/д	Безхозяйные объекты
Всего, шт	311	1203	547	-
Оборудованные счетчиками эл.энергии, шт	311	1203	547	-
в том числе счетчиками с возможностью дистанционного сбора данных	-	236	422	-

Данные за 2014 год

	Физические лица	Юридические лица	ВРУ ж/д	Безхозяйные объекты
Всего, шт	303	1198	543	-
Оборудованные счетчиками эл.энергии, шт	303	1198	543	-
в том числе счетчиками с возможностью дистанционного сбора данных	-	230	420	-

Рост в процентах в 2015 году относительно 2014 года

	Физические лица	Юридические лица	ВРУ ж/д	Безхозяйные объекты
Всего, шт	2,64%	0,42%	0,74%	-
Оборудованные счетчиками эл.энергии, шт	2,64%	0,42%	0,74%	-
в том числе счетчиками с возможностью дистанционного сбора данных	-	2,61%	0,48%	-

1.3.Информация об объектах электросетевого хозяйства ФГУП «УЭВ»

Информация за 2014 год:

Наименование	Воздушные линии электропередач, км	Кабельные линии электропередач, км	Распределительные пункты, шт	Трансформаторные подстанции, шт
ВН (110 кВ и выше)	3,07	-	-	3
СН 1 (35-60 кВ)	-	-	-	-
СН 2 (1-20 кВ)	22,718	465,959	22	233
НН (до 1 кВ)	25,611	275,133	-	-

Информация за 2015 год

Наименование	Воздушные линии электропередач, км	Кабельные линии электропередач, км	Распределительные пункты, шт	Трансформаторные подстанции, шт
ВН (110 кВ и выше)	3,07	-	-	3
СН 1 (35-60 кВ)	-	-	-	-
СН 2 (1-20 кВ)	22,718	467,943	22	233
НН (до 1 кВ)	25,611	275,133	-	-

Произошло увеличение кабельных линий 10 кВ в 2015 году по сравнению с 2014 годом на 1,984 км., или на 0,4 %.

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства ФГУП «УЭВ»
Информация за 2014 год:

Наименование	Воздушные линии электропередач, %	Кабельные линии электропередач, %	Распределительные пункты, %	Трансформаторные подстанции, %
ВН (110 кВ и выше)	167	-	-	257
СН 1 (35-60 кВ)		-	-	-
СН 2 (1-20 кВ)	201	259	100	274
НН (до 1 кВ)	326	290	-	-

Информация за 2015 год:

Наименование	Воздушные линии электропередач, %	Кабельные линии электропередач, %	Распределительные пункты, %	Трансформаторные подстанции, %
ВН (110 кВ и выше)	170	-	-	263
СН 1 (35-60 кВ)	-	-	-	-
СН 2 (1-20 кВ)	208	266	100	280
НН (до 1 кВ)	333	296	-	-

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.

№	Показатель	Значение показателя, годы		
		2014г.	2015г.	Динамика изменения показателя, в процентах к предшествующему отчетному
1	2	3	4	5
1	**Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ,час** $П_{SAIDI}$			
1.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	1,23	1,386	рост на 12,9 %
1.4	НН (до 1 кВ)	0,161	0,137	снижение на 14,9%
2	**Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, шт.** $П_{SAIFI}$			
2.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,254	0,304	рост на 19,7 %
2.4	НН (до 1 кВ)	0,112	0,097	снижение на 13,4%

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) ,час** $П_{SAIDI, план}$			
3.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	2,619	1,435	снижение на 45,2%
3.4	НН (до 1 кВ)	2,763	2,563	снижение на 7,2%
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)** $П_{SAIFI, план}$			
4.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,595	0,425	снижение на 28,6%
4.4	НН (до 1 кВ)	1,048	0,951	снижение на 9,3%
5	**Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки**	0	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	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, $П_{SAIDI}$				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, $П_{SAIFI}$				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), $П_{SAIDI, план}$				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), $П_{SAIFI, план}$				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	Район электрических сетей (РЭС) ФГУП «УЭВ»	0	-	1,386	0,137	0	-	0,304	0,097	0	-	1,435	2,563	0	-	0,425	0,951	0,0022	*см.п.2.3
2	**Всего по сетевой организации**	**0**	**-**	**1,386**	**0,137**	**0**	**-**	**0,304**	**0,097**	**0**	**-**	**1,435**	**2,563**	**0**	**-**	**0,425**	**0,951**	**0,0022**	***см.п.2.3**

2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией (ФГУП «УЭВ») в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в 2015 году.

В соответствии с утвержденным годовым графиком планово-предупредительных ремонтов выполнены все запланированные в 2015 году работы по электросетевым объектам ФГУП «УЭВ».

Также проведена замена силовых трансформаторов в количестве 8шт. на трансформаторных подстанциях 10/0,4

В рамках утвержденной Инвестиционной программы ФГУП «УЭВ» «Развитие системы электроснабжения Советского района г.Новосибирска» разработана на 2015-2019гг. выполнены работы по реконструкции кабельных линий 10 кВ (2,354км), и замена масляных выключателей на вакуумные в распределительных пунктах (РП) в количестве 11шт.

В целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии ФГУП «УЭВ» в дальнейшем будет выполнять запланированные мероприятия и работы, в том числе по утвержденной инвестиционной программе.

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:

. http://www.uev.ru/files/info_01_03_2016.pdf, http://www.uev.ru/cms.php?type=page&id=98.

3.2. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в 2015 году.

У ФГУП «УЭВ» в 2015 году не были запланированы мероприятия в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению.

3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям сетевой организации ФГУП «УЭВ»

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			
		2014 год	2015 год	Динамика изменения показателя, %	2014 год	2015 год	Динамика изменения показателя, %	2014 год	2015 год	Динамика изменения показателя, %	2014 год	2015 год	Динамика изменения показателя, %	2014 год	2015 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	51	34	67	40	26	65	32	21	66	5	4	80	0	0	0	128+85
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к	41	22	54	32	17	53	25	14	56	5	2	40	0	0	0	103+55

	электрическим сетям, штуки																
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	12	12	100	23	23	100	23	23	100	42	42	100	0	0	0	

	электрическим сетям, дней																
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	41	22	54	32	17	53	25	14	56	5	2	40	0	0	0	103+55
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	23	7	30	18	5	28	14	5	36	2	1	50	0	0	0	57+18
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

	числе:																
7.1	по вине сетевой организации	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.2	по вине заявителя	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	98	98	100	120	120	100	120	120	100	120	120	100	0	0	0	-

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации (не заполняется, в случае наличия на официальном сайте сетевой организации в сети Интернет интерактивного инструмента, который позволяет автоматически рассчитывать стоимость технологического присоединения при вводе параметров, предусмотренных настоящим пунктом):

http://www.uev.ru/files/prikaz_484-tp_ot_30.12.2015.pdf

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		
		2014 год	2015 год	Динамика изменения показателя, %	2014 год	2015 год	Динамика изменения показателя, %	2014 год	2015 год	Динамика изменения показателя, %	2014 год	2015 год	Динамика изменения показателя, %	2014 год	2015 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:**															
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	102	87	**-14,7**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.2	осуществление технологического присоединения	581	525	**-9,6**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.3	коммерческий учет электрической энергии	32	34	**6,2**	33	55	**66,7**	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.4	качество обслуживания	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	32	37	**15,6**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
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	8	11	**37,5**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.2	осуществление технологического присоединения	0	0	**0**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
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	246	140	**-43,1**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

	энергии															
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	4	9	**125**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.4	прочее (указать)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

У ФГУП «УЭВ» нет офиса обслуживания потребителей.

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(383) 330-55-77 8(383) 326-99-03 8(383)326-99-52 8(383)326-98-84
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	1137
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.	2
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	2

Главный инженер-технический директор ФГУП «УЭВ» _____ А.В.Васильев