

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг

АО «Прибой» за 2017 год
(наименование сетевой организации)

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Общее количество потребителей услуг АО «Прибой» составляло 29 субабонентов. Из них: на уровне напряжения 10 кВ – 2 субабонента, на уровне напряжения 0,4 кВ – 27 субабонентов. Категория надёжности электроснабжения у всех потребителей – III.

Юридических лиц – 20 шт.; индивидуальных предпринимателей – 8 шт.; физических лиц – 1 шт.

1.2. Общее количество точек поставки составляло 37 шт. Все 37 точек поставки оборудованы приборами учёта. Из них: юридических лиц – 26 шт.; индивидуальных предпринимателей – 10 шт.; физических лиц – 1 шт.

Приборов учёта с возможностью дистанционного сбора данных – 3 шт.

1.3. Длина кабельных линий: СН2 – 10,07 км; НН – 5,45 км. Количество трансформаторных подстанций 10 кВ – 8 шт. По сравнению с 2016 годом, объём кабельных линий и трансформаторных подстанций не изменился.

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства – 70-90%.

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 | | |
|-----|---|---------------------------|------|-------------------------------|
| | | 2016 | 2017 | Динамика изменения показателя |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIDI}) | 0 | 0 | 0% |
| 1.1 | ВН (110 кВ и выше) | – | – | – |
| 1.2 | СН1 (35-60 кВ) | – | – | – |
| 1.3 | СН2 (1-20 кВ) | 0 | 0 | 0% |
| 1.4 | НН (до 1 кВ) | 0 | 0 | 0% |
| 2 | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIFI}) | 0 | 0 | 0% |
| 2.1 | ВН (110 кВ и выше) | – | – | – |
| 2.2 | СН1 (35-60 кВ) | – | – | – |

| | | | | |
|-----|---|---|---|----|
| 2.3 | СН2 (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) ($\Pi_{SAIDI, \text{план}}$) | 0 | 0 | 0% |
| 3.1 | ВН (110 кВ и выше) | – | – | – |
| 3.2 | СН1 (35-60 кВ) | – | – | – |
| 3.3 | СН2 (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) ($\Pi_{SAIFI, \text{план}}$) | 0 | 0 | 0% |
| 4.1 | ВН (110 кВ и выше) | – | – | – |
| 4.2 | СН1 (35-60 кВ) | – | – | – |
| 4.3 | СН2 (1-20 кВ) | 0 | 0 | 0% |
| 4.4 | НН (до 1 кВ) | 0 | 0 | 0% |
| 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, Π_{SAIDI} | | | | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, Π_{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), $\Pi_{SAIDI, \text{план}}$ | | | | 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), $\Pi_{SAIFI, \text{план}}$ | | | | 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 |
|---|---|--|-----|-----|----|--|-----|-----|----|--|-----|-----|----|--|-----|-----|----|--|---|
| | | BH | CH1 | CH2 | HH | BH | CH1 | CH2 | HH | BH | CH1 | CH2 | HH | BH | CH1 | CH2 | HH | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 1 | АО «Прибой» | – | – | 0 | 0 | – | – | 0 | 0 | – | – | 0 | 0 | – | – | 0 | 0 | 0 | Мероприятия выполняются в порядке текущей эксплуатации по мере необходимости. |
| | Всего по сетевой организации | – | – | 0 | 0 | – | – | 0 | 0 | – | – | 0 | 0 | – | – | 0 | 0 | 0 | Мероприятия выполняются в порядке текущей эксплуатации по мере необходимости. |

- 2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде:
- а) Своевременный технический осмотр электросетевого хозяйства;
 - б) Техническое обслуживание электросетевого хозяйства;
 - в) Модернизация релейной защиты и автоматики;
 - г) Своевременные испытания электротехнического оборудования;
 - д) Проведение технического освидетельствования электросетевого оборудования по истечению срока службы;
 - е) Подготовка оперативно-технического персонала по электробезопасности, пожарной безопасности и знаниям охраны труда;
 - ж) Периодическое проведение противоаварийных, противопожарных и специальных тренировок;
 - з) Повышение квалификации обслуживающего персонала;

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

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

У АО «Прибой» отсутствует невостребованная мощность для осуществления технологического присоединения. Присоединение новых потребителей в ближайшее время не ожидается.

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

Рассматривается возможность создания на официальном сайте АО «Прибой» личного кабинета с возможностью ведения документооборота касающегося технологического присоединения.

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.

| 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 | | | |
| | | 2016 | 2017 | Динамика изменения показателя, % | 2016 | 2017 | Динамика изменения показателя, % | 2016 | 2017 | Динамика изменения показателя, % | 2016 | 2017 | Динамика изменения показателя, % | 2016 | 2017 | 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 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 | — | — | 0 | — | — | 0 | — | — | 0 | — | — | 0 | — | — | 0 | — |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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 числе: | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7.1 | по вине сетевой организации | 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 |
| 8 | Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | — | — | 0 | — | — | 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).

| Мощность энергопринимающих устройств заявителя, кВт | | | 15 | | 150 | | 250 | | 670 | |
|--|--|-----------|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|
| Категория надежности | | | I-II | III | I-II | III | I-II | III | I-II | III |
| Расстояние до границ земельного участка заявителя, м | Необходимость строительства подстанции | Тип линии | — | — | — | — | — | — | — | — |
| 500 - сельская местность/ 300 - городская местность | Да | КЛ | — | — | — | — | — | — | — | — |
| | | ВЛ | — | — | — | — | — | — | — | — |
| | Нет | КЛ | — | — | — | — | — | — | — | — |
| | | ВЛ | — | — | — | — | — | — | — | — |
| 750 | Да | КЛ | — | — | — | — | — | — | — | — |
| | | ВЛ | — | — | — | — | — | — | — | — |
| | Нет | КЛ | — | — | — | — | — | — | — | — |
| | | ВЛ | — | — | — | — | — | — | — | — |
| 1000 | Да | КЛ | — | — | — | — | — | — | — | — |
| | | ВЛ | — | — | — | — | — | — | — | — |
| | Нет | КЛ | — | — | — | — | — | — | — | — |
| | | ВЛ | — | — | — | — | — | — | — | — |
| 1250 | Да | КЛ | — | — | — | — | — | — | — | — |
| | | ВЛ | — | — | — | — | — | — | — | — |
| | Нет | КЛ | — | — | — | — | — | — | — | — |
| | | ВЛ | — | — | — | — | — | — | — | — |

АО «Прибой» не имеет свободной для технологического присоединения потребителей трансформаторной мощности. В соответствие с постановлением Правительства от 27.12.2004 г. № 861, в случае если у сетевой организации отсутствует техническая возможность технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителей, технологическое присоединение осуществляется по индивидуальному проекту. При этом размер платы за технологическое присоединение устанавливается органом исполнительной власти в области государственного регулирования тарифов.

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.

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | энергии | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.4 | качество обслуживания | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.5 | техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.6 | прочее (указать) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Заявка на оказание услуг | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.1 | по технологическому присоединению | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.2 | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.3 | организация коммерческого учета электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.4 | прочее (указать) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

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 | АО «Прибой» | — | г.Новороссийск, пр.Дзержинского, 211 | 8(8617)63-34-73. reception@priboi.ru | Понедельник—пятница с08:00 до17:00 | Приём обращений, жалоб, заявок на оказание услуг по передаче электроэнергии, технологическое присоединение, коммерческий учёт, качество обслуживания. | 19 | 10 | 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(8617)63-34-73 – приёмная; 8(8617)77-27-21 -- энергоотдел |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | единицы | 120 |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | единицы | 120 |
| 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. | 10 |

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](#).

В 2017 году в АО «Прибой» поступило 348 обращений потребителей по вопросу согласования показаний коммерческих приборов учёта электроэнергии.

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

АО «Прибой» не оказывало дополнительные услуги потребителям.

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).

Фактическая потребность мероприятий отсутствовала.

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.

Опросы потребителей услуг о качестве обслуживания не проводились.

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

Для удобства обслуживания потребителей услуг существует возможность приёма обращений, жалоб и заявок в электронном виде на адрес электронной почты. Также, в целях информирования потребителей услуг, Общество на своём официальном сайте раскрывает информацию в соответствии с действующим законодательством РФ.

4.9. Информация по обращениям потребителей.

