

## **Информация о качестве обслуживания потребителей услуг**

АО «Прибой» за 2021 год  
(наименование сетевой организации)

### **1. Общая информация о сетевой организации**

1.1. Общее количество потребителей услуг АО «Прибой» составляло 31 субабонент. Из них: на уровне напряжения 10 кВ – 2 субабонента, на уровне напряжения 0,4 кВ – 29 субабонентов. Категория надёжности электроснабжения у всех потребителей – III.

Юридических лиц – 19 шт.; индивидуальных предпринимателей – 7 шт.; физических лиц – 5 шт.

1.2. Общее количество точек поставки составляло 38 шт. Все 38 точек поставки оборудованы приборами учёта. Из них: юридических лиц – 25 шт.; индивидуальных предпринимателей – 8 шт.; физических лиц – 5 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 2020 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		
		2020	2021	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_{SAIDI}$ )	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 ( $\Pi_{SAIFI}$ )	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) ( $\Pi_{SAIDI}$ , 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) ( $\Pi_{SAIFI}$ , 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, $\Pi_{SAIDI}$				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, $\Pi_{SAIFI}$				Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства 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 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.





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»	Кабинетный	г.Новороссийск, пр.Дзержинского, 211	8(8617)63-34-73. reception@priboi.ru	Понедельник—четверг с 08:00 до 17:00; Пятница — с 08:00 до 16:00	Приём обращений, жалоб, заявок на оказание услуг по передаче электроэнергии, технологическое присоединение, коммерческий учёт, качество обслуживания.	19	9	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)63-44-65 -- 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.	6

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 2021 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.