Количество потребителей услуг **АО «КЗТС»** с разбивкой по уровням напряжения

в 2019 году

Таблица 1.1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **п/п** | **Показатель** | **Значение показателя** |
| **2018 год** | **2019 год** | **Динамика изменения показателя, %** |
|
|
|
| **ВН** | **СН1** | **СН2** | **НН** | **ВН** | **СН1** | **СН2** | **НН** |
|  |  | категория надежности | категория надежности | категория надежности |
| I | II | III | I | II | III | II | III | III | I | II | III | I | II | III | II | III | III | I | II | III |
| **1** | **Количество потребителей услуг всего,****в том числе:** | - | 4 | - | - | - | - | - | 7 | 14 | - | 4 | - | - | - | - | - | 7 | 14 | 0 | 0 | 0 |
| **2** | **Физические лица** | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0 | 0 | 0 |
| **3** | **Юридические лица** | - | 4 | - | - | - | - | - | 7 | 14 | - | 4 | - | - | - | - | - | 7 | 14 | 0 | 0 | 0 |

Количество точек поставки всего и точек поставки, оборудованных приборами учета,

электрических сетей **АО «КЗТС»**

в 2019 году

Таблица 1.2

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Потребители | Состояние систем учета в 2018 году |  Состояние систем учета в 2019 году |
| Всего точек поставки | В т.ч. точки поставки оборудованные приборами учета | В т.ч. точки поставки не оборудованные приборами учета | в т.ч. точки учета электроэнергии с удаленным сбором данных | Всего точек поставки | В т.ч. точки поставки оборудованные приборами учета | В т.ч. точки поставки не оборудованные приборами учета | в т.ч. точки учета электроэнергии с удаленным сбором данных |
| 1 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Юридические лица | 25 | 25 | 0 | 12 | 25 | 25 | 0 | 12 |
| Многоквартирные дома | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Потребители-граждане (частные домовладения) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Всего** | **25** | **25** | **0** | **12** | **25** | **25** | **0** | **12** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Информация об объектах электросетевого хозяйства **АО «КЗТС»**

с разбивкой по уровням напряжения

в 2019 году

Таблица 1.3

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Объект сетевого хозяйства | 2018 год | 2019 год | Динамика изменения показателя, % |
| ВН | СН1 | СН2 | НН | ВН | СН1 | СН2 | НН |
| кол-во, шт. | протяжен-ность, км | кол-во, шт. | протяжен-ность, км | кол-во, шт. | протяжен-ность, км | кол-во, шт. | протяжен-ность, км | кол-во, шт. | протяжен-ность, км | кол-во, шт. | протяжен-ность, км | кол-во, шт. | протяжен-ность, км | кол-во, шт. | протяжен-ность, км | кол-ва | протяжен-ности |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 1. | ВЛЭП | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 3,754 | 0 | 0 | 0 | - | 0 | - | 2 | 3,754 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2. | КЛЭП | 0 | 0 | 0 | 0 | 80 | 37,178 | 32 | 87,72 | 0 | 0 | 0 | 0 | 80 | 37,178 | 32 | 87,72 | 0 | 0 |
|  | **Итого ВЛ, КЛ** | **0** | **0** | **0** | **0** | **82** | **40,932** | **32** | **87,72** | **0** | **0** | **0** | **0** | **82** | **40,932** | **32** | **87,72** | **0** | **0** |
|  |  | **кол-во, шт.** | **мощ-ность, МВА** | **кол-во, шт.** | **мощ-ность, МВА** | **кол-во, шт.** | **мощ-ность, МВА** | **кол-во, шт.** | **мощ-ность, МВА** | **кол-во, шт.** | **мощ-ность, МВА** | **кол-во, шт.** | **мощ-ность, МВА** | **кол-во, шт.** | **мощ-ность, МВА** | **кол-во, шт.** | **мощ-ность, МВА** | **кол-ва** | **мощ-ности** |
| 3. | ПС  | 1 | 80 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 80 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4. | ТП | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 30,5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 30,5 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  | КТП | 0 | - | 0 |  | 25 | 42,6 | 0 | 0 | 0 | - | 0 |  | 25 | 42,6 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  | **Итого ПС, ТП, КТП** | **1** | **80** | **0** | **0** | **35** | **73,1** | **0** | **0** | **1** | **80** | **0** | **0** | **35** | **73,1** | **0** | **0** | **0** | **0** |

Таблица 1.4

Степень износа объектов электросетевого хозяйства **АО «КЗТС»**

с разбивкой по уровням напряжения

в 2019 году

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Объект сетевого хозяйства | Степень износа, % | Динамика изменения показателя, % |
| 2018 год | 2019 год |
| Всего | в том числе | Всего | в том числе |
| ВН | СН1 | СН2 | НН | ВН | СН1 | СН2 | НН |
|  | ВЛЭП | 35 | - | - | 35 | - | 37 | - | - | 37 | - | 102 |
| 1. |
| 2. | КЛЭП | 55 | - | - | 55 | 55 | 57 | - | - | 57 | 57 | 102 |
|  | **Итого ВЛ, КЛ** | **50** | **-** | - | **45** | **55** | **52** | **-** | - | **47** | **57** | 102 |
| 3. | Трансформаторное оборудование | 75 | 75 | - | 75 | - | 76 | 76 | - | 76 | - | 101 |
|  | **Итого по всему оборудованию** | **75** | **75** | **-** | **75** | **-** | **76** | **76** | **-** | **76** | **-** | 101 |

**Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии**

Таблица 2.

Показатели качества услугпо передаче электрической энергии в целом,а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному по **АО «КЗТС»** в 2019 году

| № | Показатель | Значение показателя |
| --- | --- | --- |
| 2018 | 2019 | Динамика изменения показателя, % |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (П*saidi*), час/число потребителей | 8,746 | 0 | **100** |
|  1.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0 | 0 | 0 |
|  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 (П*saifi*), количество отключений/число потребителей | 0 | 0 | **0** |
|  2.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0 | 0 | 0 |
|  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) П*saidi*,план, час/число потребителей | 0 | 0 | **0** |
|  3.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0 | 0 | **0** |
|  3.2 | СН1 (35-60 кВ) | 0 | 0 | **0** |
|  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)П*saifi*,план, количество отключений/число потребителей | 0 | 0 | **0** |
|  4.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0 | 0 | **0** |
|  4.2 | СН1 (35-60 кВ) | 0 | 0 | **0** |
|  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, шт. | 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, шт. | 0 | 0 | **0** |

Таблица 2.2

Рейтинг структурных единиц **АО «КЗТС»**по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии,

а также по качеству электрической энергии в 2019 году

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Структурная единица сетевой организации | Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии ,ПSAIDI, час/число потребителей | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии,ПSAIFI , количество отключений/число потребителей | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства АО «КЗТС» (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), ПSAIDI,план ,час/число потребителей | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства АО «КЗТС» (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), ПSAIFI,план ,количество отключений/число потребителей | 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. | Электроучасток энергоцеха | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | Соблюдение графика ППР |
| 2. | Служба по ремонту сложного электрооборудования | - | - | - | 0 | - | - | - | 0 | - | - | - | 0 | - | - | - | 0 | 0 | Соблюдение графика ППР |
| 3 | Всего по АО «КЗТС» | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - |

2.3. Мероприятия, выполненные **АО «КЗТС»** в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в 2019 году.

- Грамотное планирование графиков вывода электрооборудования в ремонт, совмещение сроков ремонта оборудования АО «КЗТС» со сроками ремонтов электрооборудования потребителей.

- Качественное проведение текущих и капитальных ремонтов электротехнического оборудования.

- Материально- техническое обеспечение проведения планово- предупредительных работ на оборудовании.

Таблица 3.1

Информация о наличии объема свободной для технологического присоединения потребителей трансформаторной мощности по подстанциям и распределительным пунктам напряжением до и выше 35 кВ с дифференциацией по всем уровням напряжения

**АО «КЗТС»**

 2019 год

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование подстанции, распределительного пункта** | **Классы напряжения, кВ** | **Пропускная способность, МВА** | **факт.макс. Нагр., МВт** | **Рмакс. по заключенным договорам тех.присоединения** | **Текущий резерв / дефицит мощности, МВт** | **Дата, время максимума** |
|  | ПС 110\6кВ «Твердые сплавы» | ВН | 40 | 11,03 | 17,5 | 6,47 | 21.11.2019 10:00 |
| 1 | ТП-2 1000 кВА ф.№4 РП -1 | СН2 | 1 | 0,82 | 0,03 | 0,15 | 21.11.2019 10:00 |
| 2 | ТП-3 1000 кВА ф.№7 РП -1 | СН2 | 1 | 0,6 | 0,03 | 0,37 | 21.11.2019 10:00 |
| 3 | ТП-6 2х4000кВА ф.№1; 14 РП -1 | СН2 | 4 | 2,3 |   | 1,7 | 21.11.2019 10:00 |
| 4 | ТП-7 2х1000кВА ф.№1;15 РП-5 | СН2 | 1 | 0,89 |   | 0,11 | 21.11.2019 10:00 |
| 5 | ТП-8 2х630кВА ф.№1А;10 РП-1 | СН2 | 0,63 | 0,6 |   | 0,03 | 21.11.2019 10:00 |
| 7 | ТП-12 Т1 Ф.№21 РП-4 | СН2 | 0,1 | 0,025 |   | 0,075 | 21.11.2019 10:00 |
| 8 | КТП-13 2х1000кВА ф№7;14 РП-3 | СН2 | 1 | 0,7 |   | 0,3 | 21.11.2019 10:00 |
| 9 | КТП-14 2х1000кВА ф.№6;15 РП-3 | СН2 | 1 | 0,65 |   | 0,35 | 21.11.2019 10:00 |
| 10 | ТП-15 2х1000кВА ф.№2; 17 РП-3 | СН2 | 1 | 0,75 |  | 0,25 | 21.11.2019 10:00 |
| 11 | КТП-16 2х630 кВА ф.№1;8 РП-7 | СН2 | 0,63 | 0,18 |  0,41 | 0,04 | 21.11.2019 10:00 |
| 12 | КТП-17 2х1000кВА ф.№5;18 РП-3 | СН2 | 1 | 0,82 |   | 0,18 | 21.11.2019 10:00 |
| 13 | КТП-18 2х1000 кВА ф.№9; 19 РП-4 | СН2 | 1 | 0,7 |   | 0,3 | 21.11.2019 10:00 |
| 14 | КТП-19 2х1000 кВА ф.№5; 17 РП-4 | СН2 | 1 | 0,83 |   | 0,17 | 21.11.2019 10:00 |
| 15 | КТП-20 2х1000 кВа ф. №6; 18 РП-4 | СН2 | 1 | 0,6 |   | 0,4 | 21.11.2019 10:00 |
| 16 | КТП-21 2х1000 кВА ф.№3; 14 РП-4 | СН2 | 1 | 0,47 |   | 0,53 | 21.11.2019 10:00 |
| 17 | КТП-22 2х1000 кВА ф.№4; 16 РП-4 | СН2 | 1 | 0,79 | 0,02 | 0,21 | 21.11.2019 10:00 |
| 18 | КТП-23 2х1000 кВА ф.№2; 13 РП4 | СН2 | 1 | 0,72 |   | 0,26 | 21.11.2019 10:00 |
| 19 | КТП-24 2х1000 кВА ф.№2;20 ПС"Твердые сплавы" | СН2 | 1 | 0,6 |  | 0,4 | 21.11.2019 10:00 |
| 20 | КТП-25 2х1000кВА ф.№ 2;11 РП-5 | СН2 | 1 | 0,6 |  0,01 | 0,39 | 21.11.2019 10:00 |
| 21 | КТП-26 2х1000 кВА ф.№3;12 РП-5 | СН2 | 1 | 0,31 |   | 0,69 | 21.11.2019 10:00 |
| 22 | КТП-27 2х1000 кВА ф.№4;13 РП-5 | СН2 | 1 | 0,68 |   | 0,32 | 21.11.2019 10:00 |
| 23 | КТП-28 2х1000 кВА ф.№5;14 РП-5 | СН2 | 1 | 0,63 |   | 0,37 | 21.11.2019 10:00 |
| 24 | КТП-29 2х1000 кВА ф.№6;16 РП-6 | СН2 | 1 | 0,4 |   | 0,6 | 21.11.2019 10:00 |
| 25 | КТП-30 2х1000 кВА ф.№5;17 РП-6 | СН2 | 1 | 0,7 |   | 0,3 | 21.11.2019 10:00 |
| 26 | КТП-30а 2х1000 кВА ф.№11;24 ПС "Твердые сплавы" | СН2 | 1 | 0,75 |   | 0,25 | 21.11.2019 10:00 |
| 27 | КТП-35 2х250 кВА ф.№2;9 РП-7 | СН2 | 0,25 | 0,18 |  | 0,07 | 21.11.2019 10:00 |
| 28 | КТП-37 2х1000 кВА ф.№9;20 РП-6 | СН2 | 1 | 0,77 | 0,01  | 0,22 | 21.11.2019 10:00 |
| 29 | КТП-38 2х250 кВа ф.№9;20 РП-6 | СН2 | 0,25 | 0,2 |  | 0,05 | 21.11.2019 10:00 |
| 30 | ТП-39 250 кВА ф. №8 РП-7 | СН2 | 0,25 | 0,15 | 0,05  | 0,05 | 21.11.2019 10:00 |
| 31 | КТПН-1 400 кВА ф.№10 РП-6 | СН2 | 0,4 | 0,38 |   | 0,02 | 21.11.2019 10:00 |
| 32 | КТПН-2 400 кВА ф.№14 РП-6 | СН2 | 0,4 | 0,35 |   | 0,05 | 21.11.2019 10:00 |
| 33 | КТПН-3 2х400 кВА ф.№8; 19 РП-6 | СН2 | 0,4 | 0,16 |  | 0,24 | 21.11.2019 10:00 |

3.2. Мероприятия, выполненные **АО «КЗТС»** в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в 2019 году.

- Заявок на осуществление технологического присоединения к сетям АО «КЗТС» в отчетном году не поступало. Дополнительные мероприятия не разрабатывались.

Таблица 3.4

Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям

**АО « КЗТС»**

в 2019 году

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатель** | **Категория присоединения потребителей услуг по технологическому присоединению 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** |
| **2018** | **2019** | **Динамика изменения показателя %** | **2018** | **2019** | **Динамика изменения показателя %** | **2018** | **2019** | **Динамика изменения показателя %** | **2018** | **2019** | **Динамика изменения показателя %** | **2018** | **2019** | **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, 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 с нарушением сроков, подтвержденными актами контролирующих организаций и (или) решением 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, дней | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0% |
| 5. | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения , штуки | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 |  0% | 0 | 0 | 0% | 0% |
| 6. | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения , штуки | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0% |
| 7. | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующих организаций и или решения суда , штуки; в том числе: | 0 | 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% | 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, дней | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0% |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям **АО "КЗТС"** 2019 год |  |  |  |
|  |  |  |
|  | Примечания: |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 1. Тариф на технологические присоединения на 2019г. для АО «КЗТС» не утверждался |
|  |  |
|  | Таблица 3.5 |
| Без учета НДС |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 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 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 300 - городская местность | Да | КЛ-0,4 кВ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| КЛ-6(10) кВ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ВЛ-0,4 кВ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ВЛ-6(10) кВ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Нет | КЛ-0,4 кВ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| КЛ-6(10) кВ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ВЛ-0,4 кВ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ВЛ-6(10) кВ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 500 - сельская местность | Да | КЛ-0,4 кВ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| КЛ-6(10) кВ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ВЛ-0,4 кВ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ВЛ-6(10) кВ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Нет | КЛ-0,4 кВ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| КЛ-6(10) кВ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ВЛ-0,4 кВ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ВЛ-6(10) кВ | - | - | - | - | - | - | - | - |
|  750 | Да | КЛ-0,4 кВ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| КЛ-6(10) кВ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ВЛ-0,4 кВ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ВЛ-6(10) кВ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Нет | КЛ-0,4 кВ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| КЛ-6(10) кВ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ВЛ-0,4 кВ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ВЛ-6(10) кВ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 1000 | Да | КЛ-0,4 кВ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| КЛ-6(10) кВ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ВЛ-0,4 кВ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ВЛ-6(10) кВ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Нет | КЛ-0,4 кВ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| КЛ-6(10) кВ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ВЛ-0,4 кВ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ВЛ-6(10) кВ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 1250 | Да | КЛ-0,4 кВ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| КЛ-6(10) кВ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ВЛ-0,4 кВ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ВЛ-6(10) кВ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Нет | КЛ-0,4 кВ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| КЛ-6(10) кВ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ВЛ-0,4 кВ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ВЛ-6(10) кВ | - | - | - | - | - | - | - | - |

**4. Качество обслуживания**

Таблица 4.1.

Количество обращений, поступивших в **АО «КЗТС»** (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

в 2019 году

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Категории обращений потребителей  | Формы обслуживания  |
| Очная форма | Заочная форма с использованием телефонной связи | Электронная форма с использованием сети Интернет (в том числе электронной почты) | Письменная форма с использованием почтовой связи | Прочее  |
| 2018 | 2019 | Динамика изменения показателя % | 2018 | 2019 | Динамика изменения показателя % | 2018 | 2019 | Динамика изменения показателя % | 2018 | 2019 | Динамика изменения показателя % | 2018 | 2019 | 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 т.ч. | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| 1.1 | оказание услуг по передаче э/э  | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| 1.2 | осуществление технологического присоединения  | 0 |  0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| 1.3 | коммерческий учёт э/э | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| 1.4  | качество обслуживания  | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| 1.5 | техническое обслуживание электросетевых объектов | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| 1.6 | прочее (администрация) | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| 21 | Жалобы | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | - | - | 0% |
| 2.1 | оказание услуг по передаче э/э | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | - | - | 0% |
| 2.1.1 | качество услуг по передаче э/э2 | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | - | - | 0% |
| 2.1.2 | Качество э/э3 | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | - | - | 0% |
| 2.2 | осуществление технологического присоединения | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | - | - | 0% |
| 2.3 | коммерческий учёт э/э | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | - | - | 0% |
| 2.4 | качество обслуживания | 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% |
| 2.6 | прочее (указать) | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 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 э/э | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| 3.3 | организация коммерческого учёта э/э | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| 3.4  | прочее (указать) | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Примечания:

1 - в графе 2 указываются случаи сообщений потребителем информации о ненадлежащем качестве регулируемых услуг, предоставляемых потребителю, а также о ненадлежащем качестве обслуживания потребителя.

Указываются жалобы, которые:

- относятся к регулируемым видам услуг сетевых организаций;

- установлена обоснованность жалобы о нарушении нрав или охраняемых законом интересов потребителя, в том числе о предоставлении услуг ненадлежащего качества;

Случаи, при которых обращение не отображается как жалоба:

- повторное обращение, по которому потребителю уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направленными жалобами, и при этом в повторном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

- обращение, подлежащее или находящееся на рассмотрении в суде в соответствии с законодательством РФ;

- обращение по спорам в рамках оказания услуг по передаче электрической энергии с субъектами рынков э/э.

2- в строке 2.1.1 не учитываются обращения потребителей с сообщением о прекращении передачи электрической энергии, а также жалобы на прекращение передачи электрической энергии при ограничениях режима потребления э/э в случаях:

- плановых ограничений режима потребления электрической энергии в отношении потребителей в случае проведения ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации, к которым присоединены энергопринимающие устройства потребителя, либо необходимости проведения ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства смежных сетевых организаций (иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), превышающих время отключения электрической энергии, регламентированное действующим законодательством РФ.

- нарушения своих обязательств потребителем;

- возникновения (угроза возникновения) аварийных электроэнергетических режимов;

- выявления факта ненадлежащего технологического присоединения энергопринимаюших устройств потребителя к объектам электросетевого хозяйства;

- прекращения обязательств по оказанию услуг по передаче электрической энергии в отношении энергопринимаюших устройств потребителя по договору оказания услуг по передаче электрической энергии.

3 - в строке 2.1.2 учитываются жалобы на ненадлежащее качество электрической энергии, по факту рассмотрения которых по результатам измерений качества электрической энергией подтверждено несоответствие показателей качества электрической энергии установленным требованиям, в том, числе с подтверждением протоколами измерений, проведенных сетевой организацией, либо иной организацией, аккредитованной в установленном порядке на проведение испытаний (измерений) показателей качества электрической энергии. При этом в строке 2.1.2 не учитываются жалобы потребителей, если установлено, что виновником ухудшения качества электрической электроэнергии является сам потребитель или иное лицо, не связанное е сетевой организацией, а также в случаях, если нарушения возникли в результате стихийных бедствий, аварий и иных событий, произошедших не по вине сетевой организации.

Таблица 4.2

Информация о деятельности офисов обслуживания **АО «КЗТС»** в 2019 году

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | 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 организации) |
| 1. | Отдел главного энергетика | отдел | г. Кировградул. Свердлова 26А | (34357) 98-158,postmaster@kzts.ru | c 8:00 -17:00  | оформление и обработка заявок на ТП, оформление договоров на ТП, выдача ТУ, оказание услуг по передаче э/э, коммерческий учет э/э | 0 | 0 | 0 | 0 |

Таблица 4.3

Информация о заочном обслуживании потребителей **АО «КЗТС»** посредством телефонной связи

в 2019 году

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Наименование  |  Единица измерения | Значение параметра  |
| 1. | Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номер телефона центраобслуживания потребителейНомер телефона диспетчерской службы | номер телефона | 8-(34357) 98-158 |
| 2. | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | шт. | 190 |
| 2.1. | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | шт. | 190 |
| 2.2. | Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню | шт. | - |
| 3. | Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | 0,5 |
| 4. | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные телефонные номера за текущий период  | мин. | - |

4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, обращений содержащих жалобу, обращений содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в 2019 году, в соответствии с таблицей 4.1.

- Обращений, содержащих жалобу или заявку на оказание услуг, в 2019 году не поступало.

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

- Дополнительных услуг в 2019 году не оказывалось.

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения

- Обращений от социально уязвимых групп населения в 2019 году не поступало.

4.7. Темы и результаты опросов потребителей, проводимых сетевой организацией для выявлениямнения потребителей о качестве обслуживания, в рамках исполнения Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг**АО «КЗТС»** в 2019 году

С целью определения качества обслуживания потребителей в 2019 году проводился опрос потребителей путем анкетирования. Потребителям предлагалось оценить обслуживание по 7 вопросам, по которым предлагалось выставить балл от 0 до 5 в зависимости от удовлетворенности по каждому критерию (5 – максимальный балл). Результаты анкетирования представлены в таблице 4.7.

Таблица 4.7

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Номер анкеты | Дата заполнения анкеты | **Вопросы, указанные в анкете** |
| Быстрота предоставления информации по Вашему запросу | Сотрудники, с которыми Вам приходилось общаться, были вежливы, дружелюбны и внимательны | Быстрота обслуживания Ваших запросов. | Удовлетворенность качеством оказываемых услуг. | Полнота и доступность информации о технологическом присоединении.. | Удовлетворенность сроками выполнения договора по технологическому присоединению. | Компетентность специалистов, занимающихся оформлением заявки на технологическое присоединение. | Культура общения сотрудников, занимающихся оформлением заявки на технологическое присоединение. |
| 1 | 1/2019 | 23.12.2019  | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | Вопроса в анкете не было | 5 | Вопроса в анкете не было |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

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

В 2019 году рамках ведения клиентоориентированной политики нами были реализованы следующие мероприятия:

* Проведены встречи с потребителями по вопросам порядка предоставления услуг.

Фактические значения показателя надежности и качества оказываемых услуг за 2019 год не превысили плановых значений, утвержденных органами исполнительной власти субъектов РФ в области государственного регулирования тарифов.

4.9. Информация по обращениям потребителей

- Обращений от потребителей в 2019 году не поступало.