

Информация о качестве обслуживания потребителей

АО «Ставропольский завод АТО» услуг за 2020 год

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.

Уровень напряжения	Категория надежности	2019		2020		динамика	
		Юридические лица шт.	Физические лица шт.	Юридические лица шт.	Физические лица шт.	Юридические лица шт.	Физические лица шт.
Всего	1кат	-	-	-	-	-	-
	2кат	-	-	-	-	-	-
	3кат	-	-	-	-	-	-
СН1	1кат	-	-	-	-	-	-
	2кат	-	-	-	-	-	-
	3кат	-	-	-	-	-	-
СН2	1кат	-	-	-	-	-	-
	2кат	-	-	-	-	-	-
	3кат	13	-	13	-	-	-
НН	1кат	-	-	-	-	-	-
	2кат	-	-	-	-	-	-
	3кат	-	-	-	-	-	-
ВН	1кат	-	-	-	-	-	-
	2кат	-	-	-	-	-	-
	3кат	3	-	3	-	-	-

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.

Наименование показателя	2019 г.				2020 г.			
	Всего	СН2	НН	ВН	Всего	СН2	НН	ВН
Длина ВЛ	8,2	-	-	8,2	8,2	-	-	8,2
Длина КЛ	6,7	6,7	-	-	6,7	6,7	-	-

Количество трансформаторных подстанций	2019 г.			2020 г.		
	110 кВ	35 кВ	6 (10) кВ	110 кВ	35 кВ	6 (10) кВ
	1	1	8	1	1	8

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.

Тип оборудования	Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства 2019 г.				Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства 2020 г.			
	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН
ВЛ	-	-	-	20 %	-	-	-	22 %
КЛ	5 %	20 %	-	-	7 %	22 %	-	-
Трансформаторные подстанции	5 %	30 %	-	5 %	7 %	32 %	-	7 %

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		
		2019	2020 (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)	-	-	-
1.4	НН (до 1 кВ)	-	-	-
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)	-	-	-
2.4	НН (до 1 кВ)	-	-	-
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) ($\Pi_{SAIDI, \text{план}}$)	-	-	-

3.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	-	-	-
3.4	НН (до 1 кВ)	-	-	-
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)	-	-	-
4.4	НН (до 1 кВ)	-	-	-
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	-	-	-
5.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	-	-	-

Прекращения передачи энергетической энергии на объектах АО «Ставровский завод АТО» за отчётный период не было.

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 прекращения передачи электрической энергии, Π_{SAIDI}				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, Π_{SAIFI}				Показатель средней продолжительности прекращения 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
		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	Всего по сетевой организации	-				-				-				-				-	капитальный ремонт в 2022 г. КТП-1

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

- капитальный ремонт КТП-1.

2.4 Замечаний по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии за отчетный период нет.

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 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, заполняется в произвольной форме.

Мощность трансформаторных подстанций – 50000 кВА.

Объем свободной для технологического присоединения потребителей трансформаторной мощности – 40300 кВт.

Невостробованная мощность - 40300 кВт.

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

Соблюдение требований нормативных правовых актов и договорных обязательств при оказании услуг по технологическому присоединению энергопринимающих устройств потребителей услуг (заявителей) к объектам электросетевого хозяйства территориальной сетевой организации.

Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями).

	проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:																
3.1	по вине сетевой организации																
3.2	по вине сторонних лиц																
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	0	0		0	0		0	0		0	0		0	0		0
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	0		0	0		0	0		0	0		0	0		0
6	Число исполненных договоров об	0	0		0	0		0	0		0	0		0	0		0

	осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки																
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
7.1	по вине сетевой организации																
7.2	по вине заявителя																
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	0	0		0	0		0	0		0	0		0	0		0

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации.

Тариф об установлении платы за технологическое присоединение к электрическим сетям на 2021 год утвержден Департаментом государственного регулирования цен и тарифов Владимирской области Постановлением № 34/173 от 05.11.2020 «Об установлении стандартизированных тарифных ставок, ставок за единицу максимальной мощности и формул платы за технологическое присоединение к электрическим сетям».

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.

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		
		2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	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:	0	0		0	0		0	0		0	0		0	0	
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	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	
1.3	коммерческий учет электрической энергии	0	0		0	0		0	0		0	0		0	0	
1.4	качество	0	0		0	0		0	0		0	0		0	0	

	обслуживания															
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	0	0		0	0		0	0		0	0		0	0	
1.6	прочее (указать)	0	0		0	0		0	0		0	0		0	0	
2	Жалобы	0	0		0	0		0	0		0	0		0	0	
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	0	0		0	0		0	0		0	0		0	0	
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии	0	0		0	0		0	0		0	0		0	0	
2.1.2	качество электрической энергии	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	
2.3	коммерческий учет электрической энергии	0	0		0	0		0	0		0	0		0	0	
2.4	качество обслуживания	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	

2.6	прочее (указать) (установка дополнительного уличного освещения)	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	
3.1	по технологическому присоединению	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	
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	0	0		0	0		0	0		0	0		0	0	
3.4	прочее (указать)	0	0		0	0		0	0		0	0		0	0	

Примечание:

В настоящее время все Потребители электрической энергии, технологически присоединенные к электрическим сетям АО «Ставропольский завод АТО», заключают прямые договора на оказание услуг по передаче электрической энергии с ООО «ЭнергосбытВолга», которое является Гарантирующим поставщиком.

Технические условия по коммерческому учету электрической энергии выдает АО «Ставропольский завод АТО».

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 «Ставропольский завод АТО»	классический	Владимирская область, Собинский район, поселок Ставрово, ул.Октябрьская, д.118	8-49242-5-11-60, info@oaostato.ru	понедельник - пятница с 8-00 до 17-00 перерыв с 12-00 до 13-00	Прием заявлений	0	0	0	0

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

N	Наименование	Единица измерения	
1	<p>Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:</p>	номер телефона	8-900-567-27- 46 8-800-550-28-56
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.

Обращений зарегистрировано не было.

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

Дополнительных услуг, оказываемых потребителю, нет.

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).

Мероприятия не разрабатывались ввиду отсутствия таковых.

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.

Опросов о качестве обслуживания не проводилось.

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

Не проводились.

4.9. Информация по обращениям потребителей.

