



**МУНИЦИПАЛЬНОЕ УНИТАРНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ
"УЛЬЯНОВСКАЯ ГОРОДСКАЯ ЭЛЕКТРОСЕТЬ"**

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
«Ульяновская городская электросеть» за 2018 год**

1. Общая информация о сетевой организации.

1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации

| | |
|--|------------|
| Количество потребителей услуг по передаче электрической энергии (юридические лица) | 471 |
|--|------------|

1.2. Количество точек поставки всего и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии

| | | |
|--|------------------------|--------------|
| Точки поставки (юридические лица) | уровень напряжения НН | 11374 |
| Точки поставки (юридические лица) | уровень напряжения СН2 | 5290 |
| Точки поставки (юридические лица) | уровень напряжения ВН | 3 |
| Количество приборов учета электрической энергии в точках поставки (юридические лица) | | 14248 |
| Без приборов учета электрической энергии (юридические лица) | | 2419 |
| Количество точек поставки (физические лица) | уровень напряжения НН | 25854 |
| Количество точек поставки (физические лица), оборудованных приборами учета электрической энергии | | 25280 |
| в т.ч. | дистанционно: | 2659 |
| Количество точек поставки (физические лица), без приборов учета электрической энергии | | 574 |

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства

| Наименование | | Количество 2017 г. | Количество 2018 г. | Соотношение 2017 к 2018 гг, % |
|-------------------------|----|-----------------------|-----------------------|----------------------------------|
| Всего РП, ТП, ПП | шт | 980 | 982 | 0,2 |
| в том числе: | | | | |
| РП | шт | 50 | 50 | 0 |
| ТП | шт | 882 | 885 | 0,3 |
| ПП | шт | 48 | 47 | -2 |
| ВЛ 6-10 кВ | км | 162,8 | 163,4 | 0,4 |
| ВЛ 0,4 кВ | км | 599,5 | 628,3 | 4,8 |
| КЛ 6-10 кВ | км | 1265 | 1264,3 | -0,1 |
| КЛ 0.4 кВ | км | 1061,47 | 1062,91 | 0,1 |
| Всего ВЛ, КЛ | км | 3088,77 | 3118,91 | 1 |

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства

| Наименование | | Износ 2017 г. | Износ 2018 г. | Соотношение 2017 к 2018 , % |
|--|--------------------|---------------|---------------|-----------------------------------|
| Общий износ | | 51,97 | 51,82 | -0,3 |
| Здания | | 55,06 | 57,11 | 3,7 |
| здания РП, ТП | | 59,8 | 62,01 | 3,7 |
| Передаточные устройства | КЛ и ВЛ | 46,85 | 46,41 | -0,9 |
| в/в возд | | 49,6 | 52,57 | 6,0 |
| в/в кабели | | 47,9 | 48,06 | 0,3 |
| н/в возд | | 41,69 | 39,2 | -6,0 |
| н/в кабели | | 47,29 | 46,04 | -2,6 |
| Силовые машины и оборудование | тр-ры | 48,36 | 48,06 | -0,6 |
| оборудов ТП и РП | | 48,28 | 47,99 | -0,6 |
| Транспортные средства | | 85,22 | 85,65 | 0,5 |
| Прочие | | 83,88 | 83,66 | -0,3 |

2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии.

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии

| N | Показатель | Значение показателя, годы | | | |
|-----|--|---------------------------|--------|--------|-----------------------------------|
| | | 2016 | 2017 | 2018 | Динамика изменения показателя (%) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (P_{SAIDI}) | | 0,0289 | 0,0128 | -37,8283 |
| 1,1 | ВН (110 кВ и выше) | | | | |
| 1,2 | СН1 (35-60 кВ) | | | | |
| 1,3 | СН2 (1-20 кВ) | 1,783 | 1,980 | 1,231 | -37,828 |
| 1,4 | НН (до 1 кВ) | 0,133 | 1,182 | 0,071 | -60,989 |
| 2 | Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии (P_{SAIFI}) | | | | |
| 2,1 | ВН (110 кВ и выше) | | | | |
| 2,2 | СН1 (35-60 кВ) | | | | |
| 2,3 | СН2 (1-20 кВ) | 0,00428 | 1,220 | 0,954 | -21,803 |
| 2,4 | НН (до 1 кВ) | 0,01216 | 0,112 | 0,059 | -47,321 |
| 3 | 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) ($P_{SAIDI, план}$) | | | | |
| 3,1 | ВН (110 кВ и выше) | | | | |

| | | | | | |
|-----|---|----------|-------|-------|---------|
| 3,2 | СН1 (35-60 кВ) | | | | |
| 3,3 | СН2 (1-20 кВ) | 0,067 | 0,949 | 2,577 | 171,549 |
| 3,4 | НН (до 1 кВ) | 0,1 | 8,999 | 3,918 | -56,462 |
| 4 | Показатель средней частоты прерываний передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) (P_{SAIFI} , план) | | | | |
| 4,1 | ВН (110 кВ и выше) | | | | |
| 4,2 | СН1 (35-60 кВ) | | | | |
| 4,3 | СН2 (1-20 кВ) | 0,010002 | 0,181 | 0,282 | 55,801 |
| 4,4 | НН (до 1 кВ) | 0,02031 | 1,619 | 0,703 | -56,578 |
| 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 | |

2.3. Мероприятия, выполненные в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии.

В 2018 году на предприятии успешно выполнены все мероприятия, запланированные ремонтной и инвестиционной программами:

- произведена замена оборудования в 30 трансформаторных подстанциях;
- смонтировано и введено в эксплуатацию 2 новых трансформаторных подстанции в г.Ульяновске;
- реконструировано 20 трансформаторных подстанций;
- произведен капитальный ремонт 67 масляных выключателей и 42 силовых

трансформаторов;

- отремонтировано более 23 километров воздушных линий электропередач в районах города;

- смонтировано 15,4 км проводов СИП-2 (10,9 км) и СИП-3 (4,5 км). В настоящее время, 88% (553 км) воздушных линий электропередач 0,4 кВ и 65% (106 км) воздушных линий электропередач 6-10 кВ выполнено проводами СИП;

- проложены вновь 2,52 км кабельных линий 6-10 кВ, 2,72 км низковольтных кабельных линий.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению.

3.1. Информация о наличии не востребовавшейся 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.

В соответствии с РД 34.20.185-94 (Инструкция по проектированию городских электрических сетей), "центр питания городской сети" - это электростанция или подстанция, от РУ [http://dic.academic.ru/dic.nsf/stroitel/1094710\(6\)](http://dic.academic.ru/dic.nsf/stroitel/1094710(6)) кВ которой электрическая энергия распределяется по сети. Кроме того, в соответствии с ГОСТ 13109-97, "центр питания" — это распределительное устройство генераторного напряжения электростанции или распределительное устройство вторичного напряжения понизительной подстанции энергосистемы, к которым присоединены распределительные сети данного района.

Таким образом, учитывая названные определения, центры питания (электростанции и понизительной подстанции 110/10(6) кВ) на балансе МУП "УльГЭС" отсутствуют.

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

- Контроль соблюдения сроков подготовки и выдачи заявителям проектов договоров об осуществлении технологического присоединения и технических условий.
- Контроль соблюдения сроков выполнения мероприятий по технологическому присоединению.

3.3 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 | | |
| | | N-1 | N (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (текущий 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 | 807 | 883 | 9 | 222 | 205 | -8 | 39 | 48 | 23 | 8 | 12 | 50 | 0 | 0 | - | 1148 |
| 2 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 585 | 731 | 25 | 172 | 168 | -2 | 26 | 37 | 42 | 7 | 5 | -29 | 0 | 0 | - | 941 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|--|-----|-----|----|-----|-----|----|----|----|----|----|---|----|----|-----|---|---|---|---|-----|-----|
| 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, штрафы, в том числе: | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | | 0 | 0 | 0 | 0 | 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 | 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 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 22 | 22 | 0 | 13 | 13 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 | 14 |
| | | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 22 | 22 | 0 | 13 | 13 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 | 14 |
| 5 | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штук | 505 | 604 | 20 | 110 | 121 | 10 | 10 | 20 | 14 | 27 | 3 | 2 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 741 | 741 |
| | | 505 | 604 | 20 | 110 | 121 | 10 | 10 | 20 | 14 | 27 | 3 | 2 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 741 | 741 |
| 6 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к | 422 | 447 | 6 | 86 | 91 | 6 | 6 | 6 | 12 | -8 | 5 | 2 | 5 | -60 | 0 | 0 | 0 | 0 | 552 | 552 |
| | | 422 | 447 | 6 | 86 | 91 | 6 | 6 | 6 | 12 | -8 | 5 | 2 | 5 | -60 | 0 | 0 | 0 | 0 | 552 | 552 |

| 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 | 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 | 0 | 0 |
| 7.2 | по вине заявителя | 0 | 0 | - | 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 | 208 | 182 | -13 | 307 | 287 | -7 | 571 | 803 | 41 | 837 | 897 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 542 |

3.4 Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации – на официальном сайте предприятия
имеется интерактивный калькулятор для расчета стоимости технологического присоединения

http://www.ulges.ru/tech_connect/cost_calculator.php

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 | Категория 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 | | | | | |
| | | N-1 | N (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (текущий 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: | 4571 | 4683 | +2,5 | | | | 936 | 242 | -74 | | 182 | +17 | | | | | | |
| 1.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии | 534 | 321 | -40 | | | | - | | | | | | | | | | | |
| 1.2 | осуществление технологического присоединения | 2295 | 2371 | +3 | | | | 27 | 124 | +350 | | 14 | +100 | | | | | | |
| 1.3 | коммерческий учет электрической энергии | 145 | 184 | +27 | | | | | | | | 27 | | | | | | | |
| 1.4 | качество обслуживания | - | | | | | | - | | | | | | | | | | | |
| 1.5 | техническое обслуживание электросетевых объектов | 1500 | 1686 | +12 | | | | 908 | 116 | -87 | | 112 | -24 | | | | | | |
| 1.6 | прочее (указать) | 97 – благоустройство, предоставлено | 121 – благоустройство, предоставлено | +25 | | | | 1 – благоустройство | 2 – благоустройство | +100 | | 29 – благоустройство | | | | | | | |

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
|--------------------------------|---|----------------------------------|---|--------------|---|---|--|--|---|----|
| Офис обслуживания потребителей | Тип офиса | Адрес местонахождения | Номер телефона, адрес электронной почты | Режим работы | Предоставляемые услуги | Количество обратившихся очно в отчетном периоде | Среднее время на обслуживание потребителя, минут | Среднее время ожидания потребителя в очереди | Количество сторонних организаций на территории офиса обслуживания | |
| 1 | Центр обслуживания клиентов | г. Ульяновск, ул. Минаева, 46 | 27-49-22 27-49-23 | 8-00-17.00 | Услуги, не предусмотренные Едиными стандартами, в пунктах обслуживания не оказываются | 8 | Не более 10 минут | Не более 10 минут | нет | |
| 2 | Участок по работе с юридическими лицами службы учета и контроля электрической энергии | г. Ульяновск, ул. Вокзальная, ба | 27-48-93 | 8-00-17.00 | 7391 шт. | | Не более 10 минут | Не более 10 минут | нет | |
| 3 | | ул. 40-летия Октября, 5 | 52-04-54 | | | | Не более 10 минут | нет | | |
| 4 | Участок по работе с физическими лицами службы учета и контроля электрической энергии | г. Ульяновск, ул. Вокзальная, ба | 27-48-76 | 8-00-17.00 | | | Не более 10 минут | Не более 10 минут | нет | |
| 5 | | ул. 40-летия Октября, 5 | 52-62-11 | | | | | | | |

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:</p> <p>Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:</p> | номер телефона | <p>8422274905 8422274922 8422274923 8422274938 8422301826 8422322306 8422323234 8422520555 8422300436 8422526210 88003504934</p> <p>-</p> |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | единицы | 102845 |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | единицы | 102800 |
| 2.2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню | единицы | 45 |
| 3 | Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | 0.16 |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | 0.90 |

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.

| Вид обращения | Тематика обращения |
|--|---|
| Обращения, содержащие заявку на оказание услуг | - осуществление технологического присоединения - коммерческий учет электрической энергии |
| Обращения, содержащие жалобу | - работа наружного освещения |

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

– не предоставляются.

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

- офисы обслуживания оборудованы кнопками вызова сотрудников для посетителей с ограниченными возможностями, на стоянке автотранспорта организованы парковочные места для инвалидов, имеется возможность направить обращение в Интернет-приёмную на сайте предприятия.

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

Результаты опроса клиентов МУП «УльГЭС» о качестве обслуживания за 2018 год

Опрошены 50 респондентов, из которых:

1. Обращались в МУП «УльГЭС»:

Однократно – 28 % опрошенных

Несколько раз за последние 5 лет – 12 % опрошенных

Несколько раз за текущий год – 60 % опрошенных

2. Обращались по вопросам:

Технологическое присоединение к электрическим сетям МУП «УльГЭС» - 60 %

Оказание услуг по передаче электрической энергии – 4 %

Оказание услуг по согласованию проектной документации – 21 %

Оказание услуг по техническому обслуживанию сетей - 15 %

Прочие вопросы – 3 %

Оценили качество обслуживания на предприятии

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|----|-----|-----|
| | | 6% | 18% | 76% |

Оценили компетентность сотрудников предприятия

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|-----|-----|
| | | | 24% | 76% |

Оценили качество предоставления услуг

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|----|-----|-----|
| | | 2% | 30% | 68% |

Оценили оперативность оказания услуг:

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|----|-----|-----|
| | | 8% | 34% | 58% |

Оценили возможность личного приема руководителями и сотрудниками предприятия:

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|-----|-----|
| | | | 32% | 68% |

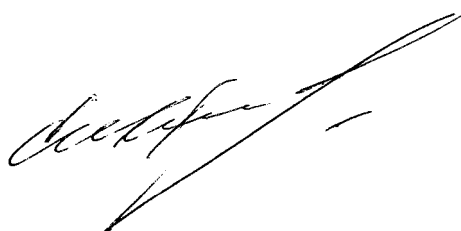
Оценили доброжелательность сотрудников центра обслуживания клиентов:

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|-----|-----|
| | | | 22% | 78% |

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

- в целях своевременной обработки обращений, а также улучшения очного обслуживания и своевременного оповещения заявителей о готовности документации работниками центра обслуживания клиентов установлен график приема входящей корреспонденции, доставляемой нарочным, для представителей юридических лиц и граждан;
- разработаны и введены в действие Положение об организации работы с потребителями услуг, Регламент взаимодействия структурных подразделений при осуществлении технологического присоединения, Регламент взаимодействия структурных подразделений при переоформлении документов о технологическом присоединении в связи со сменой собственника (иного законного владельца) ранее присоединенных к электрическим сетям МУП «УльГЭС» энергопринимающих устройств;
- заявителям предоставлена возможность подать заявку на технологическое присоединение через личный кабинет на сайте предприятия или направить обращение в Интернет-приемную предприятия.

Директор



С.М.Курбатов