



МУНИЦИПАЛЬНОЕ УНИТАРНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ "УЛЬЯНОВСКАЯ ГОРОДСКАЯ ЭЛЕКТРОСЕТЬ"

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг «Ульяновская городская электросеть» за 2020год

1. Общая информация о сетевой организации.

1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации

Количество потребителей услуг по передаче электрической энергии (юридические лица)		421
Точки поставки (юридические лица)	уровень напряжения НН	12459
Точки поставки (юридические лица)	уровень напряжения СН2	5376
Точки поставки (юридические лица)	уровень напряжения ВН	3
Количество приборов учета электрической энергии в точках поставки(юридические лица)		16784
Без приборов учета электрической энергии(юридические лица)		1054
Количество точек поставки (физические лица)	уровень напряжения НН	26187
Количество точек поставки (физические лица), оборудованных приборами учета электрической энергии		23163
в т.ч. дистанционно:		3024
Количество точек поставки (физические лица), без приборов учета электрической энергии		318

1.2. Информация об объектах электросетевого хозяйства МУП "УльГЭС"

Наименование		Количество 2019 г	Количество 2020 г	Соотношение 2019 к 2020 гг, %
Всего РП, ТП, ПП	шт	985	987	0,2
в том числе:				
РП	шт	50	50	0
ТП	шт	890	892	0,2
ПП	шт	45	45	0
ВЛ 6-10 кВ	км	167,95	173,35	3,2
ВЛ 0,4 кВ	км	653,47	666,46	2,0
КЛ 6-10 кВ	км	1266,81	1276,26	0,7
КЛ 0.4 кВ	км	1071,76	1075,72	0,4
Всего ВЛ, КЛ	км	3159,99	3191,79	1

1.3. Информация об износе электросетевого хозяйства МУП "УльГЭС"

Наименование		Износ 2019 г	Износ 2020 г	Соотношение 2019 к 2020 гг, %
Общий износ		54,22	56,51	4,2
Здания		59,17	61,27	3,5
здания РП, ТП		64,18	66,38	3,4
Передаточные устройства	КЛ и ВЛ	47,95	49,96	4,2
в/в ВЛ		52,61	57,69	9,7
в/в кабели		49,54	51,36	3,7
н/в ВЛ		42,6	45,08	5,8
н/в кабели		46,63	47,95	2,8
Силовые машины и оборудование	тр-ры	51,78	54,47	5,2
оборудов ТП и РП		51,73	54,61	5,6
Транспортные средства		90,27	94,3	4,5
Прочие		89,17	92,16	3,4

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					Динамика изменения показателя (%)
		2017	2018	2019	2020		
1	2	3	4	5	6	7	
1	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (Π_{SAIDI})	2,1618	1,3025	0,8649	1,3934	37,93	
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)	0,3020	0,2016	0,1038	0,1288	19,44	
2	Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии (Π_{SAIFI})	1,8474	1,0819	0,7432	1,2392	40,03	
2.1	ВН(110кВивыше)	1,3316	1,0130	0,6432	0,8087	20,46	
2.2	СН1 (35-60 кВ)						
2.3	СН2 (1-20 кВ)						
2.4	НН (до 1 кВ)						
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) ($\Pi_{SAIDI, \text{ план}}$)	0,1826	0,1457	0,0817	0,0795	-2,82	
3.1	ВН(110кВивыше)	1,1409	0,8507	0,5504	0,7140	22,92	

3.2	СН1 (35-60 кВ)	9,9238	6,4956	4,0275	3,6546	-10,20
3.3	СН2 (1-20 кВ)					
3.4	НН (до 1 кВ)					
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) ($\Pi_{SAIFI, \text{план}}$)					
4.1	ВН (110 кВ и выше)	0,9465	0,6161	0,2389	0,3606	33,74
4.2	СН1 (35-60 кВ)	8,9185	5,8423	3,7653	3,2564	-15,63
4.3	СН2 (1-20 кВ)	1,7959	0,98495	0,78841	0,7937	0,67
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					

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

В 2020 году на предприятии в рамках ремонтной программой, нового строительства и реконструкции:

- произведена замена оборудования в 19 трансформаторных подстанциях;
- реконструировано 11 трансформаторных подстанций;
- произведен капитальный ремонт 55 масляных выключателей и 24 силовых трансформаторов;
- отремонтировано более 20 километров воздушных линий электропередач в районах города;

- смонтировано 7,77 км проводов СИП-2. В настоящее время 98% воздушных линий электропередач 0,4 кВ и 68% воздушных линий электропередач 6-10 кВ выполнено проводом СИП;

- проложены вновь 6,24 км кабельных линий 6-10 кВ и 0,07 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 P_{Σ} -[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.

3.4. 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															Все го
		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	785	629	-20	222	222	0	60	51	-15	14	5	-64	0	0	-	907
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	625	500	-20	161	164	2	40	32	-20	12	5	-58	0	0	-	701
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
3.1	по вине сетевой организации	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

4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	11	10	-9	14	12	-14	13	13	0	13	14	8	0	0	-	12
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	488	447	-8	121	117	-3	19	13	-32	2	2	0	0	0	-	579
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	462	350	-24	83	90	8	13	11	-15	0	2	-	0	0	-	453
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	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
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	177	166	-6	300	264	-12	75 5	442	-41	0	278	-	0	0	-	288

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	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		
		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:	5402	4157	-1245				135	5368	+5233	47	4807	4760	68	3	-65
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	24	62	+38				-	63	+63	-	275	+275	-	-	-
1.2	осуществление технологического присоединения	2191	2118	-73				22	414	+392	10	91	+81	19	-	-19
1.3	коммерческий учет электрической энергии	371	428	+57				41	361	+320	4	1377	+1373	5	-	-5
1.4	качество обслуживания	-	6	+6				-	16	+16	-	6	+6			
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	1916	138	-1778				34	849	+815	15	166	+151	8	-	-8
1.6	прочее (указать)	874 - благоустройство. Согласование, выделение спецтехники	1405 благоустройство. Согласование, выделение спецтехники, дезинфекция, совещания, вебина	+531				38	3665	+3627	18	2892	+2874	36	3	-33

			ры													
2	Жалобы	6	5	-1				-	17	+17	-	7	+7	-	-	-
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	-	-	-				-	1	+1	-	-	-	-	-	-
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии	-	-	-				-	1	+1						
2.1.2	качество электрической энергии	4														
2.2	осуществление технологического присоединения	1	1	-				-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.3	коммерческий учет электрической энергии	1	-	-				-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.4	качество обслуживания	-	2	+2				-	4	+4	-	2	+2			
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	-	-	-				-	6	+6	-	-	-	-	-	-
2.6	прочее (указать)	-	1 Обращение не по адресу					-	2 Обращение не по адресу	+2	-	1 Обращение не по адресу	+1		-	-
3	Заявка на оказание услуг	5386	3122	-2264				135	1199	+1064	47	572	525	68	-	-
3.1	по технологическому присоединению	2190	2585	+395				22	519	+497	10	126	+116	19	-	-
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	17	37	+20				-	44	+44	-	250	+250	-	-	-
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	371	41	-330				41	65	+24	4	65	+61	5	-	-
3.4	прочее (указать)	2808	456	-2352				72	595	-523	33	131	+98	44	-	-

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей

	Офис обслуживания	Тип офиса	Адрес местонахождения	Номер телефона, адрес электронной почты	Режим работы	Предоставляемые услуги	Количество потребителей, обратившихся очно в отчетном периоде	Среднее время на обслуживание потребителей	Среднее время на обслуживание потребителей	Количество сторонних организаций на территории офиса обслуживания
	1									
1	Центр обслуживания клиентов	Пункт Обслуживания клиентов	г. Ульяновск, ул. Минаева, 46	27-49-22 27-49-23	С 8-00 до 17-00	Услуги, не предусмотренные Едиными стандартами, в пунктах обслуживания не оказываются	4157	Не более 10 минут	Не более 10 минут	нет
2			г. Ульяновск, ул. Вокзальная, ба	27-48-76						
3	Участок по работе с юридическими лицами службы учета и контроля электрической энергии	Пункт обслуживания клиентов	г. Ульяновск, ул. Вокзальная, ба	27-48-93	С 8-00 до 17-00					
4			ул. 40-летия Октября, 5	52-04-54						
5	Участок по работе с физическими лицами службы учета и контроля электрической энергии	Пункт обслуживания клиентов	г. Ульяновск, ул. Вокзальная, ба	27-48-76	С 8-00 до 17-00					
6			ул. 40-летия Октября, 5	52-62-11						

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

№	Наименование	Единица измерения	2020
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	8422274905 8422274922 8422274923 8422274938 8422322306 8422323234 8422520555 8422300436 8422526210 88003504934 —
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	92905
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	92905
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.	0.16
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0.91

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 2020 год

Опрошены 100 респондентов, из которых:

1. Обращались в МУП «УльГЭС»:

Однократно – 27% опрошенных.

Несколько раз за последние 5 лет – 38% опрошенных.

Несколько раз за текущий год – 35% опрошенных.

2. Обращались по вопросам:

Технологическое присоединение к электрическим сетям МУП «УльГЭС» - 67% опрошенных.

Оказание услуг по передаче электрической энергии – 32% опрошенных.

Оказание услуг по согласованию проектной документации – 49% опрошенных.

Оказание услуг по техническому обслуживанию сетей – 26% опрошенных.

Другое – 6% опрошенных.

Оценили качество обслуживания на предприятии

1	2	3	4	5
		3%	14%	83%

Оценили компетентность сотрудников предприятия

1	2	3	4	5
		1%	11%	88%

Оценили качество предоставления услуг

1	2	3	4	5
		3%	15%	82%

Оценили оперативность оказания услуг

1	2	3	4	5
			24%	76%

Оценили возможность личного приёма руководителями и сотрудниками предприятия

1	2	3	4	5
	1%	3%	17%	79%

Оценили доброжелательность сотрудников центра обслуживания клиентов

1	2	3	4	5
			3%	97%

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

В.В.Вульфсон