



# МУНИЦИПАЛЬНОЕ УНИТАРНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ "УЛЬЯНОВСКАЯ ГОРОДСКАЯ ЭЛЕКТРОСЕТЬ"

## Информация о качестве обслуживания потребителей услуг «Ульяновская городская электросеть» за 2021 год

### 1. Общая информация о сетевой организации.

#### 1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации

Количество потребителей услуг по передаче электрической энергии (юридические лица)		652
Точки поставки (юридические лица)	уровень напряжения НН	11076
Точки поставки (юридические лица)	уровень напряжения СН2	4855
Точки поставки (юридические лица)	уровень напряжения ВН	4
Количество приборов учета электрической энергии в точках поставки (юридические лица)		12702
Без приборов учета электрической энергии (юридические лица)		3233
Количество точек поставки (физические лица)	уровень напряжения НН	26621
Количество точек поставки (физические лица), оборудованных приборами учета электрической энергии		21749
в т.ч. дистанционно:		4552
Количество точек поставки (физические лица), без приборов учета электрической энергии		320

## 1.2. Информация об объектах электросетевого хозяйства МУП "УльГЭС"

№ п/п	Характеристики и (или) условия деятельности сетевой организации <1>	Значение характеристики
1	Протяженность линий электропередачи в одноцепном выражении (ЛЭП), км	3222
1.1	Протяженность кабельных линий электропередачи в одноцепном выражении, км	2375
2	Доля кабельных линий электропередачи в одноцепном выражении от общей протяженности линий электропередачи (Доля КЛ), %	74
3	Максимальной за год число точек поставки, шт.	42556
4	Число разъединителей и выключателей, шт.: в том числе: МВ и ВВ ВН РВ, РЛНД	<b>8290</b> 566+204 3934 3586
5	Средняя летняя температура, °С	18,8
6	Номер группы (m) территориальной сетевой организации по показателю Psaidi	5
7	Номер группы (m) территориальной сетевой организации по показателю Psaifi	4

Наименование		Количество 2020 г	Количество 2021 г	Соотношение 2020 к 2021 гг, %
Всего РП, ТП, ПП	шт	987	991	0,4
в том числе:				
РП	шт	50	50	0
ТП	шт	892	894	0,2
ПП	шт	45	47	4
ВЛ 6-10 кВ	км	173,35	171,37	-1,1
ВЛ 0,4 кВ	км	666,46	675,795	1,4
КЛ 6-10 кВ	км	1 276,26	1 293,721	1,4
КЛ 0.4 кВ	км	1 075,72	1 081,177	0,5
Всего ВЛ, КЛ	км	3 191,79	3 222,06	1

## 1.3. Информация об износе электросетевого хозяйства МУП "УльГЭС"

наименование		Износ 2020 г	Износ 2021 г	Соотношение 2019 к 2020 гг, %
<b>Общий износ</b>		56,51	58,80	<b>4,1</b>
<b>Здания</b>		61,27	63,37	<b>3,4</b>
здания РП, ТП		66,38	68,57	<b>3,3</b>
<b>Передаточные устройства</b>	<b>КЛ и ВЛ</b>	49,96	51,96	<b>4,0</b>
	в/в ВЛ	57,69	62,76	<b>8,8</b>
	в/в кабели	51,36	53,17	<b>3,5</b>
	н/в ВЛ	45,08	47,55	<b>5,5</b>
	н/в кабели	47,95	49,26	<b>2,7</b>
<b>Силовые машины и оборудование</b>	<b>тр-ры</b>	54,47	57,16	<b>4,9</b>
оборудов ТП и РП		54,61	57,49	<b>5,3</b>
<b>Транспортные средства</b>		94,3	98,33	<b>4,3</b>
<b>Прочие</b>		92,16	95,16	<b>3,3</b>

## 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				
		2018	2019	2020	2021	Динамика изменения показателя (%)
1	2	4	5	6	6	7
1	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии ( $P_{SAIDI}$ )	1,3025	0,8649	1,3934	1,4651	4,89
1.1	ВН (110 кВ и выше)					
1.2	СН1 (35-60 кВ)					
1.3	СН2 (1-20 кВ)	0,2016	0,1038	0,1288	0,1771	27,27
1.4	НН (до 1 кВ)	0,0819	0,7432	1,2392	1,2564	1,37
2	Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии ( $P_{SAIFI}$ )	1,0130	0,6432	0,8087	0,8572	5,65
2.1	ВН (110 кВ и выше)					
2.2	СН1 (35-60 кВ)					
2.3	СН2 (1-20 кВ)	0,1457	0,0817	0,0795	0,1001	20,58
2.4	НН (до 1 кВ)	0,8507	0,5504	0,7140	0,7414	3,70
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) ( $P_{SAIDI, план}$ )	6,4956	4,0275	3,6546	3,4404	-6,23
3.1	ВН (110 кВ и выше)					
3.2	СН1 (35-60 кВ)					
3.3	СН2 (1-20 кВ)	0,6161	0,2389	0,3606	0,3534	-2,04
3.4	НН (до 1 кВ)	5,8423	3,7653	3,2564	3,0503	-6,76
4	Показатель средней частоты	0,98495	0,78841	0,7937	0,6952	-14,17

	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)					
4.1	ВН (110 кВ и выше)					
4.2	СН1 (35-60 кВ)					
4.3	СН2 (1-20 кВ)	0,1189	0,0470	0,0720	0,0750	4,00
4.4	НН (до 1 кВ)	0,8589	0,7366	0,7136	0,6126	-16,49
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	нет	нет	нет	нет	нет
5.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	нет	нет	нет	нет	нет

2.2. Показатели средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии потребителям услуг и показателя средней частоты прекращений передачи электрической энергии потребителям услуг сетевой организации по итогам 2021 года

N п/п	Наименование составляющей показателя	Составляющая показателя
1	Максимальное за расчетный период регулирования число точек поставки потребителей услуг сетевой организации, шт.	42556
2	Средняя продолжительность прекращения передачи электрической энергии на точку поставки ( $\Pi_{saidi}$ ), час	1.46505
3	Средняя частота прекращений передачи электрической энергии на точку поставки ( $\Pi_{saifi}$ ), шт.	0.85718

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

В 2021 году на предприятии в рамках ремонтной программой, нового строительства и реконструкции:

- произведена замена оборудования в 35 трансформаторных подстанциях;
- реконструировано 22 трансформаторных подстанций;
- произведен капитальный ремонт 61 масляных выключателей и 32 силовых трансформаторов;
- отремонтировано более 24 километров воздушных линий электропередач в районах города;
  - смонтировано 21,85 км проводов СИП-2. В настоящее время 99,7% воздушных линий электропередач 0,4 кВ и 72% воздушных линий электропередач 6-10 кВ выполнено проводом СИП;
  - проложены вновь 3,15 км кабельных линий 6-10 кВ и 2,1 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  $P_u$ -[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.

3.3.1. Показатели качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети в отчётном периоде

Показатель	Число, шт.
1	2
Число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных в соответствии с требованиями нормативных правовых актов, по которым сетевой организацией в соответствующий расчетный период направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, шт. ( $N_{\text{заяв\_тпр}}$ )	701
Число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных в соответствии с требованиями нормативных правовых актов, по которым сетевой организацией в соответствующий расчетный период направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети с нарушением установленных сроков его направления, шт. ( $N_{\text{заяв\_тпр}}^{\text{nc}}$ )	0
Показатель качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети ( $\Pi_{\text{заяв\_тпр}}$ )	1

3.3.2. Показатели качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к сети в отчётный период

Показатель	Число, шт.
1	2
Число договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, исполненных в соответствующем расчетном периоде, по которым имеется подписанный сторонами акт о технологическом присоединении, шт. ( $N_{\text{сд\_тпр}}$ )	518
Число договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, исполненных в соответствующем расчетном периоде, по которым имеется подписанный сторонами акт о технологическом присоединении, по которым произошло нарушение установленных сроков технологического присоединения, шт. ( $N_{\text{сд\_тпр}}^{\text{nc}}$ )	0
Показатель качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети ( $\Pi_{\text{ис\_тпр}}$ )	1

3.3.3. Показатели соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации в отчетный период

Показатель	Значение
1	2
Число вступивших в законную силу решений антимонопольного органа и (или) суда об установлении нарушений сетевой организацией требований антимонопольного законодательства Российской Федерации в части оказания услуг по технологическому присоединению в соответствующем расчетном периоде, шт. (Nн тпр)	Число, шт.
	0
Общее число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных заявителями в соответствующий расчетный период, десятки шт. (Nчз тпр)	Количество, десятки шт.
	109
Показатель соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации (Пнпа тпр)	1

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	629	747	19	222	260	17	51	59	16	5	27	440	0	0	-	1093
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	500	489	-2	164	155	-5	32	47	47	5	13	160	0	0	-	704



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	10	14	40	12	16	33	13	17	31	14	17	21	0	0	-	15
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	447	410	-8	117	108	-8	13	26	100	2	5	150	0	0	-	549
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	350	403	15	90	84	-7	11	15	36	2	2	-	0	0	-	504
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	166	173	4	264	332	26	442	287	-35	278	754	-	0	0	-	259

3.5. 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](http://www.ulges.ru/tech_connect/cost_calculator.php)

#### 4. Качество обслуживания ЦОК

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	Динамика изменения показателя	N-1	N	Динамика изменения показателя	N-1	N	Динамика изменения показателя	N-1	N	Динамика изменения показателя	N-1	N	Динамика изменения показателя
			(текущий год)	, %		(текущий год)	, %		(текущий год)	, %		(текущий год)	, %		(текущий год)	, %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	Всего обращений потребителей, в том числе:	4157	3246	-911	0	0	0	5368	9870	4502	4807	2279	-2528	3	0	-3
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	62	51	-11	0	0	0	63	140	77	275	16	-259	0	0	0
1.2	осуществление технологического присоединения	2118	1209	-909	0	0	0	414	1971	1557	91	17	-74	0	0	0
1.3	коммерческий учет электрической энергии	428	319	-109	0	0	0	361	903	542	1377	773	-604	0	0	0
1.4	качество обслуживания	6	2	-4				16	7	-9	6	4	-2	0	0	0
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	138	275	137	0	0	0	849	561	-288	166	57	-109	0	0	0
1.6	прочее (указать)	1405	1390	-15	0	0	0	3665	6288	2623	2892	1412	-1480	3	3	0

		благоустройство, соглашения, выделение спецтехники, дезинфекция, совещания, вебинары	Оплата, восстановление наружного освещения, соглашения, благоустройство, выделение спецтехники													
2	Жалобы	5	7	2	0	0	0	17	825	808	7	40	33	0	0	0
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	0	0	0	0	0	0	1	13	12	0	2	2	0	0	0
2.2	качество услуг по передаче электрической энергии	0	0	0				1	13	12	0	0	0	0		0
2.3	качество электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
2.4	осуществление технологического присоединения	1	0	-1	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0
2.5	коммерческий учет электрической энергии	0	0	0				0	17	17	0	0	0	0	0	0
2.6	качество обслуживания	2	0	-2	0	0	0	4	0	-4	2	38	36	0		
2.7	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	0	0	0	0	0	0	6	0	-6	0	0	0	0	0	0
2.8	прочее (указать)	1	0	-1	0	0	0	2	0	-2	1	0	-1	0	0	0
		Обращения по адресу						Обращения по адресу			Обращения по адресу					
3	Заявка на оказание услуг	3122	3246	124	0	0	0	1199	9870	8671	572	2279	1707	0	0	0
3.1	по технологическому присоединению	2585	1295	-1290	0	0	0	519	1945	1426	126	6	-120	0	0	0



## 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 Единым и стандартами, в пунктах обслуживания не оказываются	6499	Не более 10 минут	Не более 10 минут	нет
2			г. Ульяновск, ул. Вокзальная, 6а	27-48-76						
3	Участок по работе с юридическими и лицами службы учета и контроля электрической энергии	Пункт обслуживания клиентов	г. Ульяновск, ул. Вокзальная, 6а	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, 6а	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	2021
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	90284
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	90284
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.	0.92

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 2021 год**

Опрошены 105 респондентов, из которых:

1. Обращались в МУП «УльГЭС»:

Однократно – 17,14% опрошенных.

Несколько раз за последние 5 лет - 34,29% опрошенных.

Несколько раз за текущий год – 57,14% опрошенных.

2. Обращались по вопросам:

Технологическое присоединение к электрическим сетям МУП «УльГЭС» - 68,57% опрошенных.

Оказание услуг по передаче электрической энергии – 29,52% опрошенных.

Оказание услуг по согласованию проектной документации – 61,9% опрошенных.

Оказание услуг по техническому обслуживанию сетей – 20% опрошенных.

Оценили качество обслуживания на предприятии

1	2	3	4	5
		2,86%	20,95%	76,19%

Оценили компетентность сотрудников предприятия

1	2	3	4	5
			22,86%	77,14%

Оценили качество предоставления услуг

1	2	3	4	5
			24,76%	75,24%

Оценили оперативность оказания услуг

1	2	3	4	5
		3,81	25,71%	70,48%

Оценили возможность личного приёма руководителями и сотрудниками предприятия

1	2	3	4	5
		1,9%	15,24%	82,86%

Оценили доброжелательность сотрудников центра обслуживания клиентов

1	2	3	4	5
			3,81%	96,19%



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, а также посредством направления на электронную почту предприятия.