

Показатели обслуживания потребителей услуг сетевой организации согласно Приказу Минэнерго №186 от 15.04.2014 г.

1. Общая информация

п. 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.

№ п/п	Наименование показателя	Ед. изм.	2020 год					2021					Динамика изменения показателя, %				
			Всего	ВН	СН1	СН2	НН	ВСЕГО	ВН	СН1	СН2	НН	ВСЕГО	ВН	СН1	СН2	НН
1	Количество потребителей 1 категории	шт.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	физические лица		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	юридические лица		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	Количество потребителей 2 категории	шт.															
	физические лица		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	юридические лица		34	29	-	4	1	36	31	-	4	1	5,88	6,90	-	0,00	0,00
3	Количество потребителей 3 категории	шт.															
	физические лица		6	2	-	4	-	6	2	-	4	-	0,00	0,00	-	0,00	-
	юридические лица		50	32	-	13	5	54	33	-	14	7	8,00	3,13	-	7,69	40,00
4	ВСЕГО	шт.	90	63	-	21	6	96	66	-	22	8	6,67	4,76	-	4,76	33,33

п. 1.2. Количество точек поставки всего и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии, с разбивкой: физические лица, юридические лица, вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирные дома, бесхозные объекты электросетевого хозяйства, приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, а также динамика по отношению к году,

№ п/п	Наименование показателя	Ед. изм.	2020 год		2021 год		Динамика изменения показателя, %	
			Юр. Лица	Физ. Лица	Юр. Лица	Физ. Лица	Юр. Лица	Физ. Лица
1	Количество точек поставки всего	шт.	479	2	494	2	3,13	0,00
2	Количество точек поставки оборудованных приборами учета электрической энергии	шт.	437	0	431	0	-1,37	0,00

п.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.

Объект	Напряжение, кВ	Протяженность, км		
		2020	2021	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5
ВЛ	110	111,675	111,675	0
	35	-	-	-
	1-20	0,119	0,119	0
	0,4	-	-	-
КЛ	110	4,648	4,648	0
	35	-	-	-
	1-20	15,366	15,366	0
	0,4	2,773	2,773	0

Объект	Напряжение, кВ	Количество, шт		
		2020	2021	Динамика изменения показателя, %
ГПП	110	13	13	0
КТП	10	11	11	0

п.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, выражается в процентах по отношению к нормативному сроку службы объектов

Объект	Напряжение, кВ	Износ в %		
		2020	2021	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5
ВЛ	110	87,70	88,91	1,38
	35	-	-	-
	1-20	71,4	72,2	1,12
	0,4	-	-	-
КЛ	110	59,75	66,32	11,00
	35	-	-	-
	1-20	58,30	61,77	5,95
	0,4	21,86	23,32	6,68
ГПП	110	46,76	47,88	2,40
КТП	10	5,83	5,99	2,74

2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

п. 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		
		2020	2021	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIDI})	0,0197	0	0
1.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
1.2	СН1 (35-60 кВ)	0	0	0
1.3	СН2 (1-20 кВ)	0,0197	0	0
1.4	НН (до 1 кВ)	0	0	0
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIFI})	0,0042	0	0
2.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
2.2	СН1 (35-60 кВ)	0	0	0
2.3	СН2 (1-20 кВ)	0,0042	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) электрической энергии ($\Pi_{SAIDI, \text{ план}}$)	-	-	-
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, шгуки	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, шгуки	0	0	0

2.2. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в 2021 г.

N	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, Π_{SAID}				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, Π_{SAFI}				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), $\Pi_{SAIDL, план}$				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), $\Pi_{SAIFI, план}$				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	ООО "КАМАЗ-Энерго"	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1. Повышение эффективности обработки заявок потребителей. 2. Своевременная проверка приборов учета электрической энергии. 3. Информирование о необходимости передачи показаний приборов учета. 4. Комплексное обследование технического состояния ВЛ 110 кВ. 5. Механическая расчистка трасс 110 кВ от дикорастущей растительности и вырубка деревьев, угрожающих падением на провода

2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в 2021 г.

№ п.п.	Наименование мероприятия
1	Повышение эффективности обработки заявок потребителей
2	Своевременная проверка приборов учета электрической энергии
3	Информирование о необходимости передачи показаний приборов учета
4	Комплексное обследование технического состояния ВЛ 110 кВ
5	Механическая расчистка трасс 110 кВ от дикорастущей растительности и вырубка деревьев, угрожающих падением на провода

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии невогребованной 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

№ п/п	Центр питания (ГПП 110/35 кВ и 110/10 кВ; РП 10/0,4 кВ; ТП 6-10/0,4 кВ)	Установленная мощность трансформаторов в ЦП (ГПП, РП, ТП) - Т1/Т2	Текущий объем
			свободной для технологического присоединения мощности по центрам питания ООО "КАМАЗ- энерго"
		кВА	кВт
1	ГПП-1	125000/ 125000/ 125000	215
2	ГПП-2	80000/ 80000	300
3	ГПП-3	80000/ 80000	0
4	ГПП-4	80000/ 80000	0
5	ГПП-5	32000	3341
6	ГПП-11	63000/ 63000	0
7	ГПП-12	63000/ 80000	0
8	ГПП-13	80000/ 80000	0
9	ГПП-14	32000	944
10	ГПП-16	63000/ 63000	0
11	ГПП-21	40000/ 40000	0
12	ГПП-23	63000/ 63000	0
13	ГПП-Колесный завод (г. Заинск)	40000/ 40000	12010
14	ЯКНО-9	1400	0
15	РП-83	16470/ 16040	2046
16	ТП-362	1000/ 1000	0
17	ТП-852	1000/ 1000	0
18	ТП-901	1600/ 1600	0
19	ТП-ИВЦ	1000/ 1000	0
20	ТПНС	2126/ 2063	0
21	ТП-902	1000	200
22	РП-26	7160/ 8720	0
23	ТП-304	2500/ 2500	0
24	ТП-416	1000/ 1000	0
25	ТП-524	250/ 250	0
26	ТП-867	1000	0
27	БКТП-63-05	1000/1000	0
ИТОГО:			19056

3.2. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в 2021 г.

№ п.п.	Наименование мероприятия
1	Усовершенствования на официальном сайте ООО "КАМАЗ-Энерго" Личного кабинета Заявителя
2	Уменьшение времени на подготовку проекта договора на осуществление технологического присоединения.
3	Уменьшение времени на подготовку сетевой организацией технических условий на технологическое присоединение.
4	Уменьшение времени на выдачу акта о выполнении технических условий (выезд на осмотр, проверка предоставленной документации)
5	Исключение необходимости подписания какие либо документов для заявителей относящихся к пп 12.1. и 14 Правил ТП

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															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			
		2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	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	-	-	-	14	1	-93	5	6	20	6	10	67	-	-	-	42
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	-	-	-	13	1	-92	5	5	0	4	6	50	-	-	-	34
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:	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
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, календарных дней	-	-	-	14	7	-52	13	16	26	27	23	-15	-	-	-	17
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	-	-	-	13	1	-92	1	4	300	4	5	25	-	-	-	28
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	-	-	-	6	9	50	0	1	0	6	6	0	-	-	-	28
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:	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7.1	по вине сетевой организации	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7.2	по вине заявителя	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, календарных дней	-	-	-	232	347	50	0	123	0	331	805	143	-	-	-	368

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации (не заполняется, в случае наличия на официальном сайте в сети Интернет интерактивного инструмента, который позволяет автоматически рассчитывать стоимость технологического присоединения при вводе параметров, предусмотренных настоящим пунктом) в 2021 г. по стандартизированной тарифной ставке (С1, С2, С3, С5)

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	в рублях без НДС							
			500 - сельская местность/300 - городская местность	Да	КЛ	458,33	458,33	24 332,00	24 332,00	2 346 433,00
ВЛ	458,33	458,33			24 332,00	24 332,00	2 023 686,00	1 658 634,00	4 899 012,50	4 456 262,25
Нет	КЛ	458,33		458,33	24 332,00	24 332,00	1 077 183,00	550 757,50	1 176 295,50	600 313,75
	ВЛ	458,33		458,33	24 332,00	24 332,00	754 436,00	389 384,00	909 832,50	467 082,25
750	Да	КЛ	2 408 754,50	1 438 340,75	24 332,00	24 332,00	4 452 135,00	2 872 858,50	7 469 402,50	5 741 457,25
		ВЛ	1 580 994,50	1 024 460,75	24 332,00	24 332,00	3 483 894,00	2 388 738,00	6 670 013,50	5 341 762,75
	Нет	КЛ	1 965 159,50	994 745,75	24 332,00	24 332,00	3 182 885,00	1 603 608,50	3 480 222,50	1 752 277,25
		ВЛ	1 137 399,50	580 865,75	24 332,00	24 332,00	2 214 644,00	1 119 488,00	2 680 833,50	1 352 582,75
1000	Да	КЛ	3 055 697,00	1 761 812,00	24 332,00	24 332,00	5 504 986,00	3 399 284,00	8 621 366,00	6 317 439,00
		ВЛ	1 952 017,00	1 209 972,00	24 332,00	24 332,00	4 213 998,00	2 753 790,00	7 555 514,00	5 784 513,00
	Нет	КЛ	2 612 102,00	1 318 217,00	24 332,00	24 332,00	4 235 736,00	2 130 034,00	4 632 186,00	2 328 259,00
		ВЛ	1 508 422,00	766 377,00	24 332,00	24 332,00	2 944 748,00	1 484 540,00	3 566 334,00	1 795 333,00
1250	Да	КЛ	3 702 639,50	2 085 283,25	24 332,00	24 332,00	6 557 837,00	3 925 709,50	9 773 329,50	6 893 420,75
		ВЛ	2 323 039,50	1 395 483,25	24 332,00	24 332,00	4 944 102,00	3 118 842,00	8 441 014,50	6 227 263,25
	Нет	КЛ	3 259 044,50	1 641 688,25	24 332,00	24 332,00	5 288 587,00	2 656 459,50	5 784 149,50	2 904 240,75
		ВЛ	1 879 444,50	951 888,25	24 332,00	24 332,00	3 674 852,00	1 849 592,00	4 451 834,50	2 238 083,25

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	ООО "КАМАЗ-Энерго"	Нежилое здание	г.Набережные Челны, ул. Промышленная, зд.73	8-800-550-70-16, www.kamaz-energo.ru	с 8 ч. 30 мин. до 16 ч. 30 мин.	Технологическое присоединение к электрической сети, передача электроэнергии потребителю	87	12	0	нет

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи

N	Наименование	Единица измерения	Количество
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:	номер телефона	8-800-550-70-16;
	Номер телефона по вопросам энергоснабжения:		8-927-477-00-19
	Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:		8-927-477-00-19
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	732
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	732
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.	1
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	1

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.

- наибольшее число обращений **413** по категории "Оказание услуг по передаче электрической энергии"
- наибольшее число обращений содержащих жалобу **3** по категории "Качество электрической энергии"
- наибольшее число обращений содержащих заявку на ТП **17** по категории "Заявка на оказание услуг по ТП"

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

1. Проведение высоковольтных испытаний.
2. Ремонт трансформаторов (мощностью от 25 кВА до 125000 кВА).