

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.	2021 год					2022					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		35	33	-	2	0	37	34	-	3	0	5,71	3,03	-	50,00	-
3	Количество потребителей 3 категории	шт.															
	физические лица		2		-	2	-	2		-	2	-	0,00	-	-	0,00	-
	юридические лица		27	10	-	8	9	28	10	-	8	10	3,70	0,00	-	0,00	11,11
4	ВСЕГО	шт.	64	43	-	12	9	67	44	-	13	10	4,69	2,33	-	8,33	11,11

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, бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства, приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, а также динамика по отношению к году,

№ п/п	Наименование показателя	Ед. изм.	2021 год		2022 год		Динамика изменения показателя, %	
			Юр. Лица	Физ. Лица	Юр. Лица	Физ. Лица	Юр. Лица	Физ. Лица
1	Количество точек поставки всего	шт.	492	2	501	2	1,83	0,00
2	Количество точек поставки оборудованных приборами учета электрической энергии	шт.	492	2	501	2	1,83	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		
		2021	2022	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	14,099	-8,25
	0,4	2,773	2,828	1,98
Итого		134,581	133,369	-0,90

Объект	Напряжение, кВ	Количество, шт		
		2021	2022	Динамика изменения показателя, %
ГПП	110	13	13	0
КТП	6-10	11	8	-27,27

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 %		
		2021	2022	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5
ВЛ	110	88,91	89,03	0,13
	35	-	-	-
	1-20	72,2	72,28	0,11
	0,4	-	-	-
КЛ	110	66,32	67,00	1,03
	35	-	-	-
	1-20	61,77	62,15	0,62
	0,4	23,32	23,50	0,77
ГПП	110	47,88	48,00	0,25
КТП	10	5,99	6,01	0,33

## 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		
		2021	2022	Динамика изменения показателя, %
1	2	4	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии ( $P_{SAIDI}$ )	0	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	0	0
1.4	НН (до 1 кВ)	0	0	0
2	Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии ( $P_{SAIFI}$ )	0	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	0	0
2.4	НН (до 1 кВ)	0	0	0
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) электрической энергии ( $P_{SAIDI}$ , 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 прекращения 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)	-	-	-
4.4	НН (до 1 кВ)	-	-	-
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, шуки	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, шуки	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 2022 г.

N	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, $\Pi_{SAIDI}$				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, $\Pi_{SAIFI}$				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), $\Pi_{SAIDI, план}$				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства 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 2022 г.

№ п.п.	Наименование мероприятия
1	Организован пункт обслуживания потребителей
2	Повышение эффективности обработки заявок потребителей
3	Своевременная поверка приборов учета электрической энергии
4	Информирование о необходимости передачи показаний приборов учета, не присоединённых к АИИС КУЭ
5	Комплексное обследование технического состояния ВЛ 110 кВ
6	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 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

№ 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"
			кВт
		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	687
7	ГПП-12	63000/ 80000	1084
8	ГПП-13	80000/ 80000	1084
9	ГПП-14	32000	974
10	ГПП-16	63000/ 63000	688
11	ГПП-21	40000/ 40000	1200
12	ГПП-23	63000/ 63000	5185
13	ГПП-Колесный завод (г. Заинск)	40000/ 40000	12010
14	ЯКНО-9	1400	0
15	РП-83	16470/ 16040	2046
16	ТП-852	1000/ 1000	0
17	ТП-901	1600/ 1600	0
18	ТП-ИВЦ	1000/ 1000	0
19	ТПНС	2126/ 2063	0
20	ТП-902	1000	50
21	ТП-524	250/ 250	0
22	ТП-867	1000	0
23	БКТП-63-05	1000/1000	0
<b>ИТОГО:</b>			<b>28864</b>

3.2. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в 2022 г.

№ п.п.	Наименование мероприятия
1	Организован пункт очного обслуживания потребителей
2	Усовершенствования на официальном сайте ООО "КАМАЗ-Энерго" Личного кабинета Заявителя
3	Уменьшение времени на подготовку проекта договора на осуществление технологического присоединения.
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			
		2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	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	-	-	-	1	1	0	6	5	-17	10	21	110	-	-	-	44
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	-	-	-	1	1	0	5	7	40	6	17	183	-	-	-	37
3	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирурующих 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	-	-	-	7,0	14,0	100	16,4	14,4	-12	22,5	23,1	3	-	-	-	16
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	-	-	-	1	1	0	4	7	75	5	14	180	-	-	-	32
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	-	-	-	9	2	-78	1	5	400	6	4	-33	-	-	-	27
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	-	-	-	347	196	-44	123	118	-4	805	483	-40	-	-	-	345

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 2022 г. по стандартизированной тарифной ставке (С1, С2, С3, С5, С8)

Мощность энергопринимающих устройств заявителя, кВт			15		150		250		670	
Категория надежности			И-П	III	И-П	III	И-П	III	И-П	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	34 606,00	34 606,00	5 052 551,50
ВЛ	458,33	458,33			34 606,00	34 606,00	4 646 759,50	1 921 807,75	9 919 039,50	8 710 732,75
Нет	КЛ	458,33		458,33	34 606,00	34 606,00	1 418 301,50	726 453,75	2 025 475,50	1 030 040,75
	ВЛ	458,33		458,33	34 606,00	34 606,00	1 012 509,50	523 557,75	1 418 079,50	726 342,75
750	Да	КЛ	3 055 721,50	1 720 288,75	34 606,00	34 606,00	6 221 830,50	3 890 646,50	12 913 090,50	10 207 758,25
		ВЛ	2 029 448,50	1 207 152,25	34 606,00	34 606,00	6 221 830,50	2 804 527,25	11 090 902,50	9 296 664,25
	Нет	КЛ	2 708 441,50	1 371 523,75	34 606,00	34 606,00	3 804 956,50	1 919 781,25	4 412 130,50	2 223 368,25
		ВЛ	1 682 168,50	858 387,25	34 606,00	34 606,00	2 587 580,50	1 311 093,25	2 589 942,50	1 312 274,25
1000	Да	КЛ	3 883 544,00	2 134 200,00	34 606,00	34 606,00	7 009 366,00	3 103 111,00	14 106 418,00	10 804 422,00
		ВЛ	2 515 180,00	1 450 018,00	34 606,00	34 606,00	7 009 366,00	3 103 111,00	11 676 834,00	9 589 630,00
	Нет	КЛ	3 536 264,00	1 785 435,00	34 606,00	34 606,00	4 998 284,00	2 516 445,00	5 605 458,00	2 820 032,00
		ВЛ	2 167 900,00	1 101 253,00	34 606,00	34 606,00	3 375 116,00	1 704 861,00	3 175 874,00	1 605 240,00
1250	Да	КЛ	4 711 366,50	2 548 111,25	34 606,00	34 606,00	7 796 901,50	3 496 878,75	15 299 745,50	11 401 085,75
		ВЛ	3 000 911,50	1 692 883,75	34 606,00	34 606,00	7 639 394,40	3 418 125,20	12 262 765,50	9 882 595,75
	Нет	КЛ	4 364 086,50	2 199 346,25	34 606,00	34 606,00	6 191 611,50	3 113 108,75	6 798 785,50	3 416 695,75
		ВЛ	2 653 631,50	1 344 118,75	34 606,00	34 606,00	4 162 651,50	2 098 628,75	3 761 805,50	1 898 205,75

#### 4. Качество обслуживания

п. 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			
		2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	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:																
1.1.	оказание услуг по передаче электрической энергии	171	73	-57	413	176	-57	408	322	-21	20	18	-10	-	-	-	
1.2.	осуществление технологического присоединения	51	102	100	292	160	-45	119	203	71	35	36	3	-	-	-	
1.3.	коммерческий учет электрической энергии	5	2	-60	9	37	311	27	30	11	-	-	-	-	-	-	
1.4.	качество обслуживания	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
1.5.	техническое обслуживание электросетевых объектов	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
1.6.	прочее (указать)	-	-	-	-	2	0	-	10	0	-	-	-	-	-	-	
2	Жалобы																
2.1.	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
2.1.1.	качество услуг по передаче электрической энергии	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
2.1.2.	качество электрической энергии	-	-	-	5	4	-20	-	-	-	1	1	0	-	-	-	
2.2.	осуществление технологического присоединения	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
2.3.	коммерческий учет электрической энергии	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
2.4.	качество обслуживания	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
2.5.	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
2.6.	прочее (указать)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
3	Заявка на оказание услуг																
3.1.	по технологическому присоединению	6	12	100	-	-	-	6	12	100	5	3	-40	-	-	-	
3.2.	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
3.3.	организация коммерческого учета электрической энергии	6	7	17	15	7	-53	-	5	0	-	-	-	-	-	-	
3.4.	прочее (указать)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

4.9. Информация по обращениям потребителей. [Отчет по качеству Регистрация обращений \(п.4.9.\).pdf](#)

#### 4. Качество обслуживания

##### 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	177	10	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	375
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	375
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 **589** по категории "Оказание услуг по передаче электрической энергии"
- наибольшее число обращений содержащих жалобу **5** по категории "Качество электрической энергии"
- наибольшее число обращений содержащих заявку на ТП **27** 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).