

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.	2022					2023					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		37	34	-	3	0	37	32	-	5	0	0,0	-5,9	-	66,7	-
3	Количество потребителей 3 категории	шт.															
	физические лица		0		-		-	0		-		-					-
	юридические лица		32	10	-	12	10	37	17	-	10	10	15,6	70,0	-	-16,7	0,0
4	ВСЕГО	шт.	69	44	-	15	10	74	49	-	15	10	7,2	11,4	-	0,0	0,0

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.	2022 год		2023 год		Динамика изменения показателя, %	
			Юр. Лица	Физ. Лица	Юр. Лица	Физ. Лица	Юр. Лица	Физ. Лица
1	Количество точек поставки всего	шт.	503		514		2,19	0,00
2	Количество точек поставки оборудованных приборами учета электрической энергии	шт.	503		514		2,19	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		
		2022	2023	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	14,099	14,099	0,00
	0,4	2,828	6,448	128,01
Итого		133,369	136,989	2,71

Объект	Напряжение, кВ	Количество, шт		
		2022	2023	Динамика изменения показателя, %
ГПП	110	13	13	0
КТП	6-10	8	9	12,50

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	89,03	89,15	0,13
	35	-	-	-
	1-20	72,28	72,36	0,11
	0,4	-	-	-
КЛ	110	67	67,69	1,03
	35	-	-	-
	1-20	62,15	62,54	0,63
	0,4	23,50	23,60	0,43
ГПП	110	48	48,12	0,25
КТП	10	6,01	6,05	0,67

## 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		
		2022	2023	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (P <sub>SAIDI</sub> )	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 прекращений передачи электрической энергии (P <sub>SAIFI</sub> )	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 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 (P <sub>SAIDI, план</sub> )	-	-	-
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), (P <sub>SAIFI, план</sub> )	-	-	-
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 2023 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	0	1. Повышение эффективности обработки заявок потребителей. 2. Своевременная поверка приборов учета электрической энергии. 3. Информирование о необходимости передачи показаний приборов учета, не включённых в АИИС КУЭ. 4. Комплексное обследование технического состояния ВЛ 110 кВ. 5. Механическая расчистка трасс 110 кВ от дикорастущей растительности и вырубка деревьев, угрожающих падением на провода. 6. Реконструкция ОРУ-110кВ ГПП-2. 7. Реконструкция устройства РЗА ГПП-11.

2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в 2022 г.

№ п.п.	Наименование мероприятия
1	Повышение эффективности обработки заявок потребителей
2	Своевременная поверка приборов учета электрической энергии
3	Информирование о необходимости передачи показаний приборов учета, не присоединённых к АИИС КУЭ
4	Комплексное обследование технического состояния ВЛ 110 кВ
5	Механическая расчистка трасс 110 кВ от дикорастущей растительности и вырубка деревьев, угрожающих падением на провода
6	Реконструкция ОРУ-110кВ ГПП-2.
7	Реконструкция устройства РЗА ГПП-11.

### 3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

#### 3.1. Информация о наличии не востребовавшей 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	1691
6	ГПП-11	63000/ 63000	0
7	ГПП-12	63000/ 80000	0
8	ГПП-13	80000/ 80000	0
9	ГПП-14	32000	0
10	ГПП-16	63000/ 63000	688
11	ГПП-21	40000/ 40000	0
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	1046
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
24	ТП-063ю	630/630	0
<b>ИТОГО:</b>			<b>21185</b>

3.2. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в 2023 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			
		2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	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, шуки	-	1	-	1	1	0	5	4	-20	21	9	-57	-	-	-	41
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, шуки	-	-	-	1	1	0	7	4	-43	17	9	-47	-	-	-	39
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, шуки, 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	-	-	-	14,0	10,0	-29	14,4	12,0	-17	23,1	18,9	-18	-	-	-	15
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, шуки	-	-	-	1	1	0	7	4	-43	14	7	-50	-	-	-	34
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, шуки	-	-	-	2	0	-100	5	9	80	4	6	50	-	-	-	26
7	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, шуки, 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	-	-	-	196	0	-100	118	113	-4	483	415	-14	-	-	-	221

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 2023 г.

по

**стандартизированной тарифной ставки (С1, С2, С3, С5, С8)**

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	3 587 146,20	1 988 887,60	5 810 866,20	4 212 607,60	6 881 821,00
ВЛ	2 616 403,80	1 503 516,40			4 840 123,80	3 727 236,40	5 788 630,60	5 058 489,80	9 649 407,80	8 987 648,40
Нет	КЛ	1 833 787,20		938 568,10	1 833 787,20	938 568,10	2 193 589,20	1 118 469,10	2 332 665,00	1 188 007,00
	ВЛ	2 269 123,80		1 156 236,40	2 269 123,80	1 156 236,40	1 503 630,60	773 489,80	1 366 867,80	705 108,40
750	Да	КЛ	7 391 106,00	3 890 867,50	9 614 826,00	6 114 587,50	9 721 213,00	7 024 781,00	15 750 414,50	12 038 151,75
		ВЛ	4 964 250,00	2 677 439,50	7 187 970,00	4 901 159,50	6 988 237,00	5 658 293,00	10 643 870,00	9 484 879,50
	Нет	КЛ	3 528 628,50	1 785 988,75	3 528 628,50	1 785 988,75	4 428 133,50	2 235 741,25	4 775 823,00	2 409 586,00
		ВЛ	4 616 970,00	2 330 159,50	4 616 970,00	2 330 159,50	2 703 237,00	1 373 293,00	2 361 330,00	1 202 339,50
1000	Да	КЛ	9 504 417,00	4 947 523,00	11 728 137,00	7 171 243,00	11 298 653,00	7 813 501,00	18 005 075,00	13 165 482,00
		ВЛ	6 268 609,00	2 982 339,00	8 492 329,00	2 982 339,00	7 654 685,00	1 706 517,00	11 196 349,00	1 478 579,00
	Нет	КЛ	4 470 207,00	2 256 778,00	4 470 207,00	2 256 778,00	5 669 547,00	2 856 448,00	6 133 133,00	3 088 241,00
		ВЛ	5 921 329,00	2 982 339,00	5 921 329,00	2 982 339,00	3 369 685,00	1 706 517,00	2 913 809,00	1 478 579,00
1250	Да	КЛ	11 617 728,00	6 004 178,50	13 841 448,00	8 227 898,50	12 876 093,00	8 602 221,00	20 259 735,50	14 292 812,25
		ВЛ	7 572 968,00	3 981 798,50	9 796 688,00	6 205 518,50	8 321 133,00	6 324 741,00	11 748 828,00	10 037 358,50
	Нет	КЛ	5 411 785,50	2 727 567,25	5 411 785,50	2 727 567,25	6 910 960,50	3 477 154,75	7 490 443,00	3 766 896,00
		ВЛ	7 225 688,00	3 634 518,50	7 225 688,00	3 634 518,50	4 036 133,00	2 039 741,00	3 466 288,00	1 754 818,50

#### 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			
		2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	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	73	39	-47	176	121	-31	322	75	-77	18	5	-72	-	-	-	
1.2.	осуществление технологического присоединения	102	108	6	160	137	-14	203	153	-25	36	35	-3	-	-	-	
1.3.	коммерческий учет электрической энергии	2	14	600	37	67	81	30	286	853	1	8	700	-	-	-	
1.4.	качество обслуживания	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
1.5.	техническое обслуживание электросетевых объектов	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
1.6.	прочее (указать)	-	-	-	2	10	400	10	1	-90	-	-	-	-	-	-	
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	-	-	-	4	1	-75	-	1	100	1	2	100	-	-	-	
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	12	10	-17	-	-	-	12	5	-58	3	0	-100	-	-	-	
3.2.	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
3.3.	организация коммерческого учета электрической энергии	7	3	-57	7	4	-43	5	7	40	-	-	-	-	-	-	
3.4.	прочее (указать)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

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

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	161	7	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	335
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	335
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.	0,5
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0,5

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 **433** по категории "Осуществление технологического присоединение"
- наибольшее число обращений содержащих жалобу **4** по категории "Качество электрической энергии"
- наибольшее число обращений содержащих заявку на ТП **15** 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).