

Информация о качестве обслуживания потребителей АО «УТЭ ВДНХ» услуг за 2021 год

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации АО «УТЭ ВДНХ» с разбивкой по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и типу потребителей (физические или юридические лица) в 2021 году, а также динамика по отношению к 2020 году.

№ п/п	Наименование показателя	Значение показателя, годы		
		2020	2021	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Количество потребителей услуг, шт.	77	77	0%
1.1	в том числе с разбивкой по уровням напряжения:			
	ВН (110 кВ и выше), шт	0	0	0 %
	СН1 (35 - 60 кВ), шт	0	0	0 %
	СН2 (1 - 20 кВ), шт	23	23	0 %
	НН (до 1 кВ), шт	54	54	0 %
1.2	в том числе с разбивкой по типу потребителей:			
	Физические лица	0	0	0 %
	Юридические лица	77	77	0 %
1.3	в том числе с разбивкой по категории надежности:			
	Первая	0	0	0 %

	Вторая	32	32	0 %
	Третья	45	45	0 %

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 2020 году.

№ п/п	Наименование показателя	Значение показателя, годы		
		2020	2021	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Точки поставки	607	546	-10,05%
1.1	в том числе с разбивкой по уровням напряжения:			
	ВН (110 кВ и выше), шт	0	0	0 %
	СН1 (35 - 60 кВ), шт	0	0	0 %
	СН2 (1 - 20 кВ), шт	103	134	30,10 %
	НН (до 1 кВ), шт	504	412	-81,75 %
1.2	в том числе с разбивкой по типу потребителей:			
	Физические лица			
	Юридические лица	607	546	-10,05 %
2	Точки поставки, оборудованные приборами учета электрической энергии	607	546	-10,05 %
2.1	в том числе с разбивкой по типу потребителей:			
	Физические лица	0	0	0 %

	Юридические лица	607	546	
3	Приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, шт.	0	0	0 %
3.1	в том числе с разбивкой по типу потребителей:			
	Физические лица	0	0	0 %
	Юридические лица	0	0	0 %
4	Вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирные дома	0	0	0 %
5	Бесхозные объекты электросетевого хозяйства	0	0	0 %

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.

№ п/п	Наименование показателя	Значение показателя, годы		
		2020	2021	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Кабельные линии			
1.1	10 кВ, км	90,72589	95,20189	+4,934 %
1.2	0,4 кВ, км	282,755	279,433	-1,175 %
2	Трансформаторные подстанции			
2.1	10/0,4 кВ, шт	26	25	-3,846 %

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.

№	Наименование показателя	Значение показателя, годы
---	-------------------------	---------------------------

п/п		2020	2021	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Кабельные линии			
1.1	6 (10) кВ, %	82,12	91,24	+11,11 %
1.2	0,4 кВ, %	65,34	90,27	+38,15 %
2	Трансформаторные подстанции			
2.1	10/0,4 кВ, %	77,23	85,64	+10,89 %

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.

№	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	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 (Π_{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 прекращений 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	0	0 %
3.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0 %
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	0 %
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	0 %
3.4	НН (до 1 кВ)	0	0	0 %
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) ($\Pi_{SAIFI, \text{план}}$)	0	0	0 %
4.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0 %
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	0 %
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	0 %
4.4	НН (до 1 кВ)	0	0	0 %
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	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, штуки	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 отчетном периоде.

№	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, Π_{SAIDI}				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, Π_{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), $\Pi_{SAIDI, \text{ план}}$				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), $\Pi_{SAIFI, \text{ план}}$				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	СН 1	СН 2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН 1	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	АО «УТЭ ВДНХ»	-	-	0	0	-	-	0	0	-	-	0	0	-	-	0	0	0	-
2	Всего по сетевой организации	-	-	0	0	-	-	0	0	-	-	0	0	-	-	0	0	0	-

2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде: нет.

2.4. Прочая информация – отсутствует.

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 опосредовано) 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 ее увеличения с разбивкой по структурным единицам сетевой организации и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы такой организации.

№ п/п	Наименование ПС-110/10 кВ (центр питания)	Предельно допустимая нагрузка, МВт	Текущий резерв мощности с учетом присоединенных потребителей, МВт	Мощность зарезервированная для технологического присоединения по поступившим заявкам, МВт	Текущий резерв трансформаторной мощности для технологического присоединения, МВт
1	2	3	4	5	6
1	ПС 112 «Ростокино»	9,0	5,0	3,5	1,5
2	ПС 46 «Бутырки»	11,5	6,0	2,5	3,5
3	ПС 790 «Свиблово» ПС 806 «Владыкино»	2,5	2,0	0,5	-

3.2. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в отчетном периоде — доработка сайта сетевой организации, своевременное размещение информации на сайте.

3.3. Прочая информация — отсутствует.

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	4	7	75 %	16	10	-37,5 %	9	8	-11,11 %	3	0	0 %	0	0	0 %	25
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	4	7	75 %	16	10	-37,5 %	9	8	-11,11 %	3	0	0 %	0	0	0 %	25
3	Число заявок на технологическое	0	0	0 %	0	0	0 %	0	0	0 %	0	0	0 %	0	0	0 %	0

	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	0	0	0 %	0	0	0 %	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	0 %	0	0	0 %	0	0
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	7	7	0	30 дн	30 дн	0	30 дн	30 дн	0	30 дн	30 дн	0	0	0	0	0	
5	Число заключенных договоров об	4	3	-25 %	13	9	-30,77 %	7	6	-14,29 %	1	2	100 %	0	0	0 %	20	

	осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки																
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	1	0	0 %	6	9	+50 %	3	3	0 %	0	1	0 %	0	0	0 %	13
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	0 %	0	0	0 %	0
7.1	по вине сетевой организации	0	0	0 %	0	0	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	0 %	0	0	0 %	0
8	Средняя	135	0	0	380	237	-62,37	167	371	+222,16	0	364		0	0	0	

4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей за 2021 год.

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	АО «УТЭ ВДНХ»	Центр обслуживания потребителей	129223, г. Москва, проспект Мира, дом 119, стр.479	8-499-760-24-88 8-499-760-24-78 8-499-760-26-42 8-929-574-03-41 (круглосуточная диспетчерская) ute_vvc@mail.ru	09.00-18.00 Перерыв с 13 до 14 час Сб, Вс – выходные Диспетчерская - круглосуточно	- Общие вопросы; - Прием обращений, заявок, заявлений, жалоб; - Прием показаний приборов учета электрической энергии; - Предоставление консультаций и справочной информации; - Осуществление технологического присоединения к электрическим сетям; - Другие	25	Не более 30 минут	Не более 30 минут	-

						вопросы, относящиеся к деятельности АО «УТЭВДНХ»				
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

N	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	8-499-760-24-78 8-499-760-26-42 8-499-760-24-88 нет
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	0
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	0
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
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0

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 - Заявка на технологическое присоединение.

4.5. Описание дополнительных услуг, оказываемых потребителю, помимо услуг, указанных в Единых [стандартах](#) качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций: нет.

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территориях других государств в соответствии с Федеральным [законом](#) от 12 января 1995 г. N 5-ФЗ "О ветеранах" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2000, N 2, ст. 161; N 19, ст. 2023; 2001, N 1, ст. 2; N 33, ст. 3427; N 53, ст. 5030; 2002, N 30, ст. 3033; N 48, ст. 4743; N 52, ст. 5132; 2003, N 19, ст. 1750; 2004, N 19, ст. 1837; N 25, ст. 2480; N 27, ст. 2711; N 35, ст. 3607; N 52, ст. 5038; 2005, N 1, ст. 25; N 19, ст. 1748; N 52, ст. 5576; 2007, N 43, ст. 5084; 2008, N 9, ст. 817; N 29, ст. 3410; N 30, ст. 3609; N 40, ст. 4501; N 52, ст. 6224; 2009, N 18, ст. 2152; N 26, ст. 3133; N 29, ст. 3623; N 30, ст. 3739; N 51, ст. 6148; N 52, ст. 6403; 2010, N 19, ст. 2287; N 27, ст. 3433; N 30, ст. 3991; N 31, ст. 4206; N 50, ст. 6609; 2011, N 45, ст. 6337; N 47, ст. 6608; 2012, N 43, ст. 5782; 2013, N 14, ст. 1654; N 19, ст. 2331; N 27, ст. 3477; N 48, ст. 6165; 2014, N 23, ст. 2930; N 26, ст. 3406; N 52, ст. 7537; 2015, N 14, ст. 2008), матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан в соответствии с [Законом](#) Российской Федерации от 15.05.1991 N 1244-1 "О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС" (Ведомости Съезда народных депутатов РСФСР и Верховного Совета РСФСР, 1991, N 21, ст. 699; Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 32, ст. 1861; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 48, ст. 4561; 1996, N 51, ст. 5680; 1997, N 47, ст. 5341; 1998, N 48, ст. 5850; 1999, N 16, ст. 1937; N 28, ст. 3460; 2000, N 33, ст. 3348; 2001, N 1, ст. 2; N 7, ст. 610; N 33, ст. 3413; 2002, N 30, ст. 3033; N 50, ст. 4929; N 53, ст. 5030; 2002, N 52, ст. 5132; 2003, N 43, ст. 4108; N 52, ст. 5038; 2004, N 18, ст. 1689; N 35, ст. 3607; 2006, N 6, ст. 637; N 30, ст. 3288; N 50, ст. 5285; 2007, N 46, ст. 5554; 2008, N 9, ст. 817; N 29, ст. 3410; N 30, ст. 3616; N 52, ст. 6224; N 52, ст. 6236; 2009, N 18, ст. 2152; N 30, ст. 3739; 2011, N 23, ст. 3270; N 29, ст. 4297; N 47, ст. 6608; N 49, ст. 7024; 2012, N 26, ст. 3446; N 53, ст. 7654; 2013, N 19, ст. 2331; N 27, ст. 3443; N 27, ст. 3446; N 27, ст. 3477; N 51, ст. 6693; 2014, N 26, ст. 3406; N 30, ст. 4217; N 40, ст. 5322; N 52, ст. 7539; 2015, N 14, ст. 2008):

Социально-уязвимые группы населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий) отсутствуют.

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:

- опрос о качестве обслуживания потребителей услуг проводился в 2021 году, по результатам выявлено, что потребители услуг довольны качеством обслуживания АО «УТЭ ВДНХ», жалобы и нарекания к работе сетевой организации отсутствуют.

4.8. Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей:

- доработка сайта сетевой организации, актуализация информации на сайте, проведение очного анкетирования.

4.9. Информация по обращениям потребителей.

N	Идентификационный номер обращения	Дата обращения	Время обращения	Форма обращения					Обращения							Обращения потребителей, содержащие жалобу						Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг				Факт получения потребителем ответа			Мероприятия по результатам обращения	
				Очное обращение	Заочное обращение посредством телефонной связи	Заочное обращение посредством сети Интернет	Письменное обращение посредством почтовой связи	Прочее	Оказание услуг по передаче электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электрических объектов	Прочее	Качество услуг по передаче электрической энергии	Качество электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческие услуги потребителей	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание объектов	Прочее	Потребительское предложение по передаче электрической энергии	Организация коммерческого учета электроэнергии	Прочее	Заявителем был получен исчерпывающий ответ в установленные сроки	Заявителем был получен исчерпывающий ответ с нарушением сроков	Обращение оставлено без ответа	Выполненные мероприятия по результатам обращения	Планируемые мероприятия по результатам обращения	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
1	557	25.12.2020		1						1												1				да			Направлен проект договора и технических условий	
2	15	22.01.2021		1						1												1				да			Направлен проект договора	
3	30	02.02.2021		1						1												1				да			Направлен проект договора	
4	85	10.03.2021		1						1												1				да			Направлен проект	

