

## Информация о качестве обслуживания потребителей услуг АО «УТЭ ВДНХ» за 2020 год

### 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 2020 году, а также динамика по отношению к 2019 году.

№ п/п	Наименование показателя	Значение показателя, годы		
		2019	2020	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5
1	Максимальное за расчетный период число точек присоединения потребителей услуг сетевой организации к электрическим сетям, шт., в том числе с разбивкой по уровням напряжения:	607	607	0
1.1	ВН (110 кВ и выше), шт	0	0	
1.2	СН1 (35 - 60 кВ), шт	0	0	
1.3	СН2 (1 - 20 кВ), шт	103	103	0
1.4	НН (до 1 кВ), шт	504	504	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 2019 году.

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		2019	2020	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5
1	Точки поставки	607	607	0
1.1	ВН (110 кВ и выше), шт	0	0	0
1.2	СН1 (35 - 60 кВ), шт	0	0	0
1.3	СН2 (1 - 20 кВ), шт	103	103	0
1,4	НН (до 1 кВ), шт	504	504	0
2	Приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, шт.	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, 10 кВ в динамике относительно года, предшествующего отчетному.**

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		2019	2020	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5
1	Кабельные линии			
1.1	10 кВ, км	90,72589	90,72589	
1.2	0,4 кВ, км	281,975	282,755	+ 0,78
2	Трансформаторные подстанции			
2.1	10/0,4 кВ, шт	26	26	

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.

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		2019	2020	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5
1	Кабельные линии			
1.1	10 кВ, %	87,38	82,12	- 5,26
1.2	0,4 кВ, %	66,14	65,34	-0,80
2	Трансформаторные подстанции			
2.1	10/0,4 кВ, %	83,16	77,23	-5,93

#### 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		
		2019	2020	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_{SAIDI}$ )	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 ( $\Pi_{SAIFI}$ )	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.

N	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, $\Pi_{SAIDI}$				Показатель средней частоты прекращений 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), $\Pi_{SAIDI, \text{план}}$				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), $\Pi_{SAIFI, \text{план}}$				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	Всего по сетевой организации	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Выполнение ремонтных работ и испытаний

2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде: ремонты и испытания кабельных линий 0,4 кВ.

2.4. Прочая информация – отсутствует.

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

3.1. Информация о наличии невостребованной мощности на 31.12.2020 г.

№ 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 — продолжается доработка сайта сетевой организации.

3.3. Прочая информация — отсутствует.



	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
3.2	по вине сторонних лиц	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	7дн	7дн	0	До30 дн	До 30 дн	0	До 30 дн	До 30 дн	0	30 дн	30 дн	0	0	0	0	
5	Число заключенных договоров об	0	4	0	10	13	+30,00	3	7	+133,33	0	1		0	0	0	25



	осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки																
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	1	0	8	6	-25	4	3	-25	3	0		0	0	0	10
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	0	135	0	60	380	+533,33	309	167	-45,95	372	0		0	0	0	291









4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей за 2020 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	Офис	Центр обслуживания потребителей	г. Москва, проспект Мира, дом 119, стр.479	8-499-760-24-78 <a href="mailto:ute_vvc@mail.ru">ute_vvc@mail.ru</a>	09.00-18.00	В соответствии с Приложением №3 к Единым стандартам качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций	32	30	30	0

#### 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  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 оказание услуг по технологическому присоединению.

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

- испытания силовых кабельных линий 0,4-10 кВ, определение мест повреждений силовых кабельных линий;
- техническое обслуживание электрических сетей и электрооборудования 0,4-10 кВ;
- монтажные и пусконаладочные работы электрооборудования и электрических сетей 0,4-10 кВ.

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):

- пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территории других государств, матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан не обслуживаются, так как деятельности Сетевой организации осуществляется на конкретной изолированной территории (отсутствуют потребители данной группы).

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:

- опросы не проводились.

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

- доработка сайта сетевой организации.

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	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание объектов	Прочее	Потребление коммунальных услуг по передаче электрической энергии	Заключение договора на оказание услуг 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				1						1												1					да			Направлен проект договора	
2				1						1												1					да			Направлен проект договора	
3				1						1												1					да			Направлен проект договора	
4				1						1												1					да			Направлен проект договора	
5				1						1												1					да			Напр	

																								авлен проект догов ора	
6			1					1									1			да				Напр авлен проект догов ора	
7			1					1									1			да				Напр авлен проект догов ора	
8			1					1									1			да				Напр авлен проект догов ора	
9			1					1									1			да				Напр авлен проект догов ора	
10			1					1									1			да				Напр авлен проект догов ора	
11			1					1									1			да				Напр авлен проект догов ора	
12			1					1									1			да				Напр авлен проект догов ора	
13			1					1									1			да				Напр авлен	

																								проект договора			
14			1					1													1			да		Направлен проект договора	
15			1					1													1			да		Направлен проект договора	
16			1					1													1			да		Направлен проект договора	
17			1					1													1			да		Направлен проект договора	
18			1					1													1			да		Направлен проект договора	
19			1					1													1			да		Направлен проект договора	
20			1					1													1			да		Направлен проект договора	
21			1					1													1			да		Направлен проект	

																							т догов ора				
22			1					1													1			да		Напр авлен проек т догов ора	
23			1					1																да		Напр авлен проек т догов ора	
24			1					1																да		Напр авлен проек т догов ора	
25			1					1																да		Напр авлен проек т догов ора	
26			1					1																да		Напр авлен проек т догов ора	
27			1					1																да		Напр авлен проек т догов ора	
28			1					1																да		Напр авлен проек т догов ора	
29			1					1																да		Напр авлен проек т	

																							догов ора					
30			1					1													1			да			Напр авлен проект догов ора	
31			1					1																Да			Напр авлен проект догов ора	
32			1					1																да			Напр авлен проект догов ора	

---