



## 1. Общая информация о сетевой организации

### 1.1. ,1.2. Количество потребителей услуг сетевой организации, количество точек поставки.

	кол-во потребителей	Кол-во точек поставки	уровень напряжения (ВН)	уровень напряжения (СН)	уровень напряжения (НН)	категория надежности
АО "ВВЭК"	11064	11064	34	962	10068	1;2;3

### 1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства АО "ВВЭК"

Уровень напряжения (кВ)	Объект	Количество (шт, км)	
		2019г	2020г
110	ПС	2	2
	РП	10	10
	ТП	378	393
6-10	ВЛЭП	93,02	94,46
	КЛЭП	190,96	197,08
0,4	ВЛЭП	319,16	332,83
	КЛЭП	184,52	194,38

**1.4. Уровень физического износа объектов АО "ВВЭК"**

Уровень напряжения (кВ)	Объект	Количество (шт, км)		Уровень износа (%)
		2019г	2020г	
110	ПС	2	2	62%
	РП	10	10	
6-10	ТП	378	393	44%
	ВЛЭП	93,02	94,46	
	КЛЭП	190,96	197,08	
	ВЛЭП	319,16	332,83	
0,4	КЛЭП	184,52	194,38	46%

## 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.

N	Показатель	Значение показателя, годы			Динамика изменения показателя
		2019	2020	2021	
1	2	3	4	5	
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_{\text{САПГ}}$ )	0,26706	0,45545	0,1883	
1.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-	
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-	
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	-	-	-	
1.4	НН (до 1 кВ)	-	-	-	
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_{\text{САПГ}}$ )	0,07409	0,10728	0,0331	
2.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-	
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-	
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	-	-	-	
2.4	НН (до 1 кВ)	-	-	-	
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)	3,66219	2,3228	1,3393	

	$\Pi_{SAJDI, \text{план}}$ ( )					
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 прерываний передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) $\Pi_{SAIFI, \text{план}}$ ( )	0,57403	0,3346	0,2394		
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 контролирурующих организаций и (или) решениями суда, штуки	-	-	-	-	-
5.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирурующих организаций и (или) решениями суда, штуки	-	-	-	-	-

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, П <sub>САИД</sub>				Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, П <sub>САИД</sub> , план				Показатель средней частоты прекращения передачи энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), П <sub>САИГ</sub> , план				Показатель качества оказания услуг по передаче электрической энергии (отношение общего числа зарегистрированных нарушений качества электрической энергии по вине сетевой организации к максимальному количеству потребителей, обслуживаемых такой структурной единицей сетевой организации в отчетном периоде)	Планируемые мероприятия на направлении на повышение качества оказания услуг по передаче электроэнергии, с указанием сроков				
		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	АО «ВВЖ»	-	-	0,45545	0,45545	-	-	0,10728	0,10728	-	-	2,3228	2,3228	-	-	0,3346	0,3346	0,0037	1.Тех.обслуживание электрических сетей 2.Своевременный капитальный ремонт эл.сетей 3.Регулярное повышение квалификации персонала 4. Оснащение лабораторий современным оборудованием

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

3.1. Информация о наличии неостребованной 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 ее увеличения с разбивкой по структурным единицам сетевой организации и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы такой организации, заполняется в произвольной форме. Таблицы размещены на официальном сайте АО "Верхне-Волжская энергетическая компания".

3.2. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в отчетном периоде, заполняется в произвольной форме.

3.3. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся предоставления услуг по технологическому присоединению, заполняется в произвольной форме.

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		
		2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %		2019	2020	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	206	173	-16,02	28	26	-7,1	7	1	-85,71	0	1	100	-	-	-	201
2	Число заявок на технологическое	206	173	-16,02	28	26	-7,1	7	1	-85,71	0	1	100	-	-	-	201













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 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 названий организаций)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	ЦОП	Центральный	г. Н. Новгород, пр. Ильича, д.32	8 (831) 429-13-40	8.00-17.00 пн.-четв. 8.00-16.00 пятница	Оказание услуг по технологическому присоединению	290	15	0	0
2	ПОП	Дополнительный	607650, Нижегородская область, г. Кстово, пр-т Рацкова, д.5 Б, 1-й этаж, каб.№4	8 (83145) 7-52-26	понедельник, вторник, пятница с 8:00 до 17:00	Оказание услуг по технологическому присоединению	248	15	0	0
3	ПОП	Дополнительный	Нижегородская область, г. Богородск, ул. Ленина, д.224, второй этаж правое крыло	8 (83170) 2-19-45	понедельник, вторник, пятница с 8:00 до 17:00	Оказание услуг по технологическому присоединению	64	15	0	0
4	ПОП	Дополнительный	Нижегородская область, р.л. Сосновское, д.60, пом.2	8 (83174) 2-79-85	понедельник, вторник, пятница с 8:00 до 17:00	Оказание услуг по технологическому присоединению	20	15	0	0
5	ПОП	Дополнительный	606150, Нижегородская область, Семеновский район, г. Семёнов, ул. Шевченко дом №17	8 800 200 78 31	понедельник, вторник, пятница с 8:00 до 17:00	Оказание услуг по технологическому присоединению	15	15	0	0

6	ПОП	Дополнительный	Нижегородская область, с. Вад, ул. 50 лет Октября, д.23А	8 800 200 78 31	8.00-17.00 пн.-четв. 8.00-16.00 пятница	Оказание услуг по технологическому присоединению	36	15	0	0
7	ПОП	Дополнительный	Нижегородская область, г. Ветлуга, ул. Ленина, д.4А	8 800 200 78 31	8.00-17.00 пн.-четв. 8.00-16.00 пятница	Оказание услуг по технологическому присоединению	16	15	0	0
8	ПОП	Дополнительный	Нижегородская область, р.п. Вортынец, ул. М.Горького, 139А	8 800 200 78 31	8.00-17.00 пн.-четв. 8.00-16.00 пятница	Оказание услуг по технологическому присоединению	7	15	0	0
9	ПОП	Дополнительный	Нижегородская область, п. Воскресенское, ул. Октябрьская, д.18	8 800 200 78 31	8.00-17.00 пн.-четв. 8.00-16.00 пятница	Оказание услуг по технологическому присоединению	9	15	0	0
10	ПОП	Дополнительный	Нижегородская область, г. Сергач, ул. Выездная, д.16Г	8 800 200 78 31	8.00-17.00 пн.-четв. 8.00-16.00 пятница	Оказание услуг по технологическому присоединению	215	15	0	0
11	ПОП	Дополнительный	Нижегородская область, г. Кулебаки, ул. Восстания, д.128	8 800 200 78 31	понедельник-пятница с 8:00 до 17:00	Оказание услуг по технологическому присоединению	144	15	0	0
12	ПОП	Дополнительный	Нижегородская область, г. Урень, ул. Ленина, д.4-а	8 800 200 78 31	Понедельник, вторник, пятница с 8:00 до 17:00	Оказание услуг по технологическому присоединению	8	15	0	0
13	ПОП	Дополнительный	Нижегородская область, р.п. Шаранга, ул. Кольцова, д.24	8 800 200 78 31	Понедельник, вторник, пятница с 8:00 до 17:00	Оказание услуг по технологическому присоединению	6	15	0	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 по вопросам энергоснабжения: 8 800 200 78 31, 8 800 100 49 01 – телефоны горячей линии; номера телефонов центров обработки телефонных вызовов-429-13-40
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	8 392 единиц
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	8 392 единиц
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	0 единицы
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	1 мин.
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	5 мин.

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 – по технологическому присоединению.

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

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, участницы 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) – обслуживание социально уязвимых групп без очереди.

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 – на интернет сайте АО «Верхне-Волжская энергетическая компания» размещена анкета об исследовании качества оказываемых обществом услуг.

4.8. Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей – быстрое и качественное обслуживание потребителей.

4.9. Информация по обращениям потребителей.

Первый заместитель генерального директора

Гарин А.В.

