

ИНФОРМАЦИЯ О КАЧЕСТВЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

АО «ВВЭК» услуг за 2023 год
(наименование сетевой организации)

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"	12431	12431	28	1087	11316	2;3

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства АО "ВВЭК"

Уровень напряжения (кВ)	Объект	Количество (шт, км)	
		2022г	2023г
110	ПС	3	3
6-10	РП	11	12
	ТП	421	436
	ВЛЭП	99,36	103,91
	КЛЭП	212,52	233,042
0,4	ВЛЭП	368,32	376,85
	КЛЭП	216,92	219,47

1.4. Уровень физического износа объектов АО "ВВЭК"

Уровень напряжения (кВ)	Объект	Количество (шт, км)		Уровень износа (%)
		2022г	2023г	
110	ПС	3	3	54%
6-10	РП	11	12	44%
	ТП	421	436	
	ВЛЭП	99,36	103,91	
	КЛЭП	212,52	233,042	46%
0,4	ВЛЭП	368,32	376,85	
	КЛЭП	216,92	219,47	

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		
		2022	2023	Динамика изменения показателя
1	2	4	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIDI})	0,44556	0,53273	-0,08717
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 (Π_{SAIFI})	0,18908	0,20626	-0,01718
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)	1,59939	6,17674	-4,57735

	($\Pi_{SAIDI, \text{план}}$)			
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 прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) ($\Pi_{SAIFI, \text{план}}$)	0,32578	0,90331	-0,57753
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, штуки	-	-	-
5.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	-	-	-

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 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			
		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, штуки	182	161	-11,5	39	42	7,7	17	8	-53	5	6	20	-	-	-	217
2	Число заявок на технологическое	182	161	-11,5	39	42	7,7	17	8	-53	5	6	20	-	-	-	217

	присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки																
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, штуки, в том числе:	0	1	100	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
3.1	по вине сетевой организации	0	1	100	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
3.2	по вине сторонних лиц	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора	10	10	-	10	10	-	20	20	-	20	20	-	-	-	-	-

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	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	5	15	0	0
2	ПОП	Дополнительный	607650, Нижегородская область, г. Кстово, пр-т Рачкова, 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	10	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	2	15	0	0
4	ПОП	Дополнительный	Нижегородская область, р.п. Сосновское, д.60, пом.2	8 (83174) 2-79-85	понедельник, вторник, пятница с 8:00 до 17:00	Оказание услуг по технологическому присоединению	-	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	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	-	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	-	15	0	0
8	ПОП	Дополнительный	Нижегородская область, р.п. Воротынец, 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	-	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	-	15	0	0
10	ПОП	Дополнительный	Нижегородская область, р.п. Пильна, ул. 40 лет Победы, д.1Б	8 800 200 78 31	Понедельник, вторник, пятница с 8:00 до 17:00	Оказание услуг по технологическому присоединению	2	15	0	0
11	ПОП	Дополнительный	Нижегородская область, г. Кулебаки, ул. Восстания, д.128	8 800 200 78 31	Понедельник, вторник, пятница с 8:00 до 17:00	Оказание услуг по технологическому присоединению	-	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	-	15	0	0
13	ПОП	Дополнительный	Нижегородская область, р.п. Шаранга, ул. Кольцова, д.24 8 800 200 78 31	8 800 200 78 31	Понедельник, вторник, пятница с 8:00 до 17:00	Оказание услуг по технологическому присоединению	-	15	0	0
14	ПОП	Дополнительный	Нижегородская область, г.Арзамас, ул. Жуковского д.13/2 лит А	8 800 200 78 31	Понедельник – четверг с 8:00 до 17:00, пятница с 8:00 до 16:00	Оказание услуг по технологическому присоединению	-	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	8123 единиц	
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	8123 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, 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) – 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.

Первый заместитель генерального директора _____



Гарин А.В.