

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
ФГАОУ ВПО "УрФУ имени первого Президента России Б.Н.Ельцина" структурное подразделение ЭПК УрФУ
за 2015 год

1. Общая информация о сетевой организации

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, заполняется в произвольной форме.

1560 потребителей по приложению № 2 с ОАО «МРСК Урала».

Доп. учет в 2014-2015 гг. не велся.

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, бесхозные объекты электросетевого хозяйства, приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме.

916 шт.

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, заполняется в произвольной форме.

Наименование объекта	Ед.изм.	ВСЕГО	ВН	СН1	СН2	НН
Общая протяженность сетей (воздушных и кабельных линий) на конец 2015 года	км	115,42	0,00	8,16	30,06	77,21
в т.ч. количество воздушных линий электропередачи на конец 2015 года	км	0,33	0,00	0,00	0,00	0,33
в т.ч. количество кабельных линий электропередачи на конец 2015 года	км	115,09	0,00	8,16	30,06	76,88
Общее кол-во подстанций на конец 2015 года	шт	69,00	0,00	1,00	67,00	1,00

Учет в 2014 г. не велся.

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, заполняется в произвольной форме и выражается в процентах по отношению к нормативному сроку службы объектов.

По уровню физического износа объектов в 2014-2015 гг. учет не велся.

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		
		N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIDI})	1,225	1,105	-0,12
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})	1,214	1,549	0,335
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	Не уст.	Не уст.	Не уст.

	ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) ($\Pi_{SAIDI, \text{план}}$)			
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) ($\Pi_{SAIFI, \text{план}}$)	Не уст.	Не уст.	Не уст.
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	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 прекращений передачи электрической энергии, Π_{SAIDI}				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, Π_{SAIFI}				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), Π_{SAIDI} , 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), Π_{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	ЭПК УрФУ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,00764	Соблюдение законодательства в 2015-2019 гг.
n	Всего по сетевой организации	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,00764	Соблюдение законодательства в 2015-2019 гг.

2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде, заполняется в произвольной форме.

Соблюдение законодательства.

2.4. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся качества оказания услуг по передаче электрической энергии, заполняется в произвольной форме.

Нет.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии невостробованной 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.

Размещена на сайте организации: http://epkurfu.ru/sites/default/files/imce/obyom_svobodnoy_moshchnosti_4_kv_2015_g.xlsx

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

Соблюдение законодательства.

3.3. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся предоставления услуг по

8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней																		
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации (не заполняется, в случае наличия на официальном сайте сетевой организации в сети Интернет интерактивного инструмента, который позволяет автоматически рассчитывать стоимость технологического присоединения при вводе параметров, предусмотренных настоящим пунктом).

Учет по данной форме в 2015 г. не велся.

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	-	-	-	-	-	-	-	-
500 - сельская местность/300 - городская местность	Да	КЛ	-	-	-	-	-	-	-	-
		ВЛ	-	-	-	-	-	-	-	-
	Нет	КЛ	-	-	-	-	-	-	-	-
		ВЛ	-	-	-	-	-	-	-	-
750	Да	КЛ	-	-	-	-	-	-	-	-
		ВЛ	-	-	-	-	-	-	-	-
	Нет	КЛ	-	-	-	-	-	-	-	-
		ВЛ	-	-	-	-	-	-	-	-
1000	Да	КЛ	-	-	-	-	-	-	-	

1.3	коммерческий учет электрической энергии																		
1.4	качество обслуживания																		
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов																		
1.6	прочее (указать)																		
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																		
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																		
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии																		
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии																		
3.4	прочее (указать)																		

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	ЭПК УрФУ	Приемная организации	620049, г. Екатеринбург, ул.С.Ковалевской, д.4	(343) 374-31-11, epkurfu@mail.ru	пн-пт с 8-00 до 17-00, перерыв с 12-00 до 13-00	все	Учет не велся	-	-	-

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

N	Наименование	Единица измерения	Показатель
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	(343) 374-31-11
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	Нет авт. учета
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	Нет авт. учета
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	Нет авт. учета

3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	Нет авт. учета
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	Нет авт. учета

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.

Учет в 2015 г. не велся.

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"

Соблюдение законодательства.

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.

Соблюдение законодательства.

4.9. Информация по обращениям потребителей*.

*** учет по форме в 2015 г. не велся.**

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	Заочное обращение	Письменное обращение	Прочее	Оказание услуг	Осуществление технолог.	Коммерческий учет	Качество обслуживания	Техническое обслуживание	Прочее	Качество услуг	Качество электрических	Осуществление технолог.	Коммерческий учет	Качество обслуживания	Техническое обслуживание	Прочее	По технологическому	Заключение договора на	Организация комм.	Прочее	Заявителем был получен	Заявителем был получен	Обращение оставлено

