

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг  
МУП г.Астрахани «Горэлектросеть» за 2022 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 по следующей форме:

Тип потребителя	Уровень напряжения	Категория надежности	Кол-во потребителей услуг за 2021 год (предшествующий отчетному)	Кол-во потребителей услуг за 2022 год (отчетный)
Юридические лица	СНП	2	24	44
	СНП	3	39	59
	НН	2	267	292
	НН	3	440	460
Физические лица	НН	3	179	221

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 году, предшествующему отчетному, заполняется по следующей форме:

Тип потребителя	Количество точек поставки за 2021 год (предшествующий отчетному)	Количество точек поставки за 2022 год (отчетный)
ЮЛ (в т.ч. ИП)	770	855
ФЛ	179	221
Итого	949	1076

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 по следующей форме:

Наименование показателя	Значение	
	2021 год (отчетный)	2022 год (отчетный)
Длина воздушных линий СН2	8,266	12,968
Длина воздушных линий НН	1,788	3,915
Длина кабельных линий, км, в т.ч	75,775	87,147
СНП	52,493	59,822
НН	23,282	27,325
Количество подстанций СН2	80	97

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, выражается в процентах по отношению к нормативному сроку службы объектов и заполняется по следующей форме:

Наименование	Износ, % 2021 год (предшествующий отчетному)	Износ, % 2022 год (отчетный)
Линии электропередачи, СН2, НН	-	-
Кабельные линии СН2	36	37
Кабельные линии НН	16	17
Воздушные линии СН2	58	59
Машины и оборудование, СН2, НН	-	-

## 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		
		2021 год (предшествующий отчетному)	2022 год (отчетный)	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_{SAIDI}$ )	-		-
1.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	-
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	-
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	-
1.4	НН (до 1 кВ)	0	0	-
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_{SAIFI}$ )	-		-
2.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	-
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	-
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	-
2.4	НН (до 1 кВ)	0	0	-
3	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, ищлв владельцев объектов электросетевого хозяйства) $\Pi_{SAIDI}$	-		-
3.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	-

3.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	-
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	-
3.4	НН (до 1 кВ)	0,68077	0,50874	-
4	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации и/или владельцев объектов электросетевого хозяйства) ( $\Pi_{SAIFI}$ )	-		-
4.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	-
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	-
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	-
4.4	НН (до 1 кВ)	0,1549	0,28439	-
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	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	-

2.2. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в отчетном периоде 2022 г.

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 электросетев( хозяйства), $\Pi_{SAIDI}$				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), $\Pi_{SAIFI}$				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	МУП г.Астрахани «Горэлектросеть»	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,50874	0	0	0	0,28439	0	

2.3. В целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде МУП г.Астрахани «Горэлектросеть» произведены следующие мероприятия:

- капитальный ремонт следующих объектов электросетевого хозяйства:
- ТП 836, ТП 239, ТП 561, БКТП 1255, БКТП 1256, ТП 1595.

### 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) 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:

Наименование центра питания	Свободная для технологического присоединения потребителей трансформаторная мощность, кВА
	НН
ТП (РП2)	0
ТП (РП4)	800
КТП	50
ТП 588	283
ТП 751	0
ТП 714	17
ТП 630	0
ТП 841	133
ТП 1054	588
КТП 002	0
БРТП 002	0
ТП 1223	300
ТП 1269	0
БКТП 004	0
БКТП 1490	0
ТП 863	298
БКТП 1596	0

ТП (КНС-2)	111
ТП 198А	0
ТП 478	0,4
ТП (ГКНС)	444
ТП (КНС-28)	497
ТП 73	203
ТП 1255	0
ТП 1256	0
ТП 1134	0
БКТП 005	0
ТП 418	0
КТП 1612	0,117
КТП 1491	0
КТП 1253	0
КТП 1718	130
КТП 1211	144
ТП 1203	0
ТП 1204	0
ТП 1130	0
ТП 1131	0
БКТП 003	0
КТП 1542	44
ТП 256	0
ТП 440	0
ТП 550	0
КТП 813	0
ТП 836	0
КТП 722	0
ТП 239	0
ТП 747	0
ТП 172	0
ТП 107	0
ТП 401	0
ТП 132	0
ТП 133	0

ТП 174А	0
КТП 366	0
ТП 549	0
ТП 561	0
ТП 715	0
ТП 754	0
КТП 754-Б	0
КТП 953	0
ТП 238	0
ТП 967	0
КТП 968	0
КТП 143	0
ТП 568	0
КТП 1068	0
КТП 1075	0
БКТП 1401	0
БКТП 1402	0
БКТП 1403	0
КТП 006	0
БРПТ 004	0
ТП 008	0
КТП 009	0
КТП 010	0
БКТП 1247	0
ТП 1108	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
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	7	5	-71	5	5	0	4	10	250	0	0	-	-	-	-	
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	5	3	-60	10	14	140	2	3	150	0			0			

6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	4	3	-75	8	10	125	1	0	-	0	0	-	0	0	-	
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 продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	48	82	171	79	94	119	218	0	-	0	0	-	-	-	-	

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации (указана в тысячах рублей с учетом НДС). Ставки за технологическое присоединение к электрическим сетям МУП г.Астрахани «Горэлектросеть» на 2022 год установлены постановлением службы по тарифам Астраханской области от 28.12.2021 №182.

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		*	7817/6144	3943/3107	11043/5585	5580/2851	32166/12751	16239/6532
		ВЛ		*	6958/7356	3514/3713	9612/7606	4864/3861	28329/18168	14321/9240
	Нет	КЛ		*	5785/2202	2928/1136	9642/3670	4880/1893	25841/9835	13077/5074
		ВЛ		*	4926/3415	2498/1742	8211/5691	4164/2904	22005/15253	11159/7783
750	Да	КЛ	5542/1781	2774/894	7817/6144	3943/3107	11043/5585	5580/2851	32166/12751	16239/6532
		ВЛ	1977/2393	992/1200	6958/7356	3514/3713	9612/7606	4864/3861	28329/18168	14321/9240
	Нет	КЛ	4286/127	2146/67	5785/2202	2928/1136	9642/3670	4880/1893	25841/9835	13077/5074
		ВЛ	720/739	364/373	4926/3415	2498/1742	8211/5691	4164/2904	22005/15253	11159/7783
1000	Да	КЛ	5542/1781	2774/894	7817/6144	3943/3107	11043/5585	5580/2851	32166/12751	16239/6532
		ВЛ	1977/2393	992/1200	6958/7356	3514/3713	9612/7606	4864/3861	28329/18168	14321/9240
	Нет	КЛ	4286/127	2146/67	5785/2202	2928/1136	9642/3670	4880/1893	25841/9835	13077/5074
		ВЛ	720/739	364/373	4926/3415	2498/1742	8211/5691	4164/2904	22005/15253	11159/7783
1250	Да	КЛ	5542/1781	2774/894	7817/6144	3943/3107	11043/5585	5580/2851	32166/12751	16239/6532
		ВЛ	1977/2393	992/1200	6958/7356	3514/3713	9612/7606	4864/3861	28329/18168	14321/9240
	Нет	КЛ	4286/127	2146/67	5785/2202	2928/1136	9642/3670	4880/1893	25841/9835	13077/5074
		ВЛ	720/739	364/373	4926/3415	2498/1742	8211/5691	4164/2904	22005/15253	11159/7783

\* - плата для физических лиц, с заявкой о технологическом присоединении к объектам электросетевого хозяйства (далее заявитель), энергопринимающих устройств максимальной мощностью, не превышающей 15 кВт включительно (с учетом ранее присоединенных в данной

точке присоединения энергопринимающих устройств) и отнесенных к третьей категории надежности (по одному источнику электроснабжения), присоединяемых к объектам электросетевого хозяйства сетевой организации на уровне напряжения 0,4 кВ и ниже, при условии, что расстояние от границ участника заявителя до ближайшего объекта электрической сети необходимого заявителю класса напряжения сетевой организации, в которую подана заявка, составляет не более 300 метров в городах и в поселках городского типа и не более 500 метров в сельской местности плата за технологическое присоединение определяется в размере минимального из следующих значений:

стоимость мероприятий по технологическому присоединению, рассчитанная с применением стандартизированных тарифных ставок;

стоимость мероприятий по технологическому присоединению, рассчитанная с применением льготной ставки за 1 кВт запрашиваемой максимальной мощности, которая устанавливается в отношении всей совокупности таких мероприятий для соответствующих случаев технологического присоединения в размере 5899 рублей за кВт (с учетом НДС), в том числе НДС 983 рубля.

Информация о стандартизированных тарифных ставках за технологическое присоединение к электрическим сетям на 2022 год опубликована на сайте МУП г.Астрахани «Горэлектросеть» <http://gesastr.ru/> и на сайте службы по тарифам Астраханской области <http://astrtarif.ru/>.

#### 4. Качество обслуживания

4.1. Количество обращений, поступивших в сетевую организацию (всего), обращений, содержащих жалобу и (или) обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в сетевую организацию, а также количество обращений, по которым были заключены договоры об осуществлении технологического присоединения и (или) договоры об оказании услуг по передаче электрической энергии, а также по которым были урегулированы жалобы в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.







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	МУП г.Астрахани «Горэлектросеть»	Административное здание	г.Астрахань, ул. Адмиралтейская/Красная Набережная, 43/10, литер В	48-30-17, 48-95-30, ges.astr@mail.ru	8:00 - 17:00, обед с 12:00-13:00	Оказание услуг по передаче электроэнергии, услуги по технологическому присоединению к электрическим сетям	5	20	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	48-30-17, 48-95-30, 8 927 072 66 79
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	-
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.	*

\* - информационно-справочная система для автоматизации обработки обращения потребителей услуг, поступивших по телефону, отсутствует.

4.4. Наибольшее число обращений от потребителей в 2022 году зарегистрировано в категории технологическое присоединение. Обращения, содержащие жалобы, в 2022 году не поступали.

4.5. В 2022 году дополнительные услуги оказывались в части технологического присоединения.

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения:

Не выполнялись

4.7. Опрос потребителей, проводимый сетевой организацией для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания, в рамках исполнения Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций производился в 2022 году был проведен при очном обращении потребителя в форме анкетирования. Результаты опроса опубликованы на официальном сайте МУП г.Астрахани «Горэлектросеть» [www.gesastr.ru](http://www.gesastr.ru).

4.8. Мероприятия, в целях повышения качества обслуживания потребителей, в 2022 году:

1. Проведение противоаварийных тренировок оперативно-диспетчерского персонала. Срок ежегодно.
2. Обеспечение дежурств эксплуатационного персонала на объектах энергообеспечения в выходные и праздничные дни. Срок – постоянно.
3. Выполнение технического обслуживания и капитального ремонта объектов энергообеспечения. Срок – постоянно.
4. Выполнение всех мероприятий, предписанных государственными надзорными органами. Срок – в соответствии с предписаниями.
5. Отработка обращений потребителей

№	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	Письменное 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 электросетевых объектов	Прочее	Качество услуг по передаче электрической энергии	Качество электрической сети	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Прочее	По технологическому присоединению	Заключение договора на оказание услуг по передаче электроэнергии	Организация коммерческого учета электроэнергии	Прочее	Заявителем был получен исчерпывающий ответ в установленные сроки	Заявлением был получен исчерпывающий ответ с нарушением сроков	Обращение оставлено без ответа	Выполнены 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	1	14.01.2022	13:00	+						+																+			+	
2	2	18.01.2022	13:00			+				+																+			+	
3	3	15.02.2022	11:00	+						+																+			+	
4	4	01.03.2022	10:00			+				+																+			+	
5	5	14.03.2022	11:15			+				+																+			+	
6	6	29.03.2022	10:00			+				+																+			+	

7	7	18.04.2022	10:00			+				+												+			+
8	8	26.04.2022	14:00			+				+												+			+
9	9	29.04.2022	10:00			+				+												+			+
10	10	09.06.2022	16:00			+				+												+			+
11	11	16.06.2022	14:30			+				+												+			+
12	12	17.06.2022	09:00			+				+												+			+
13	13	23.06.2022	11:00			+				+												+			+
14	14	27.06.2022	11:00			+				+												+			+
15	15	06.07.2022	10:30			+				+												+			+
16	16	08.07.2022	10:00			+				+												+			+
17	17	05.08.2022	09:30	+						+												+			+
18	18	17.08.2022	09:30	+						+												+			+
19	19	19.08.2022	11:15			+				+												+			+
20	20	25.08.2022	10:00	+						+												+			+
21	21	22.09.2022	09:45			+				+												+			+
22	22	28.09.2022	11:00			+				+												+			+
23	23	07.10.2022	10:00			+				+												+			+
24	24	13.10.2022	09:00			+				+												+			+
25	25	21.10.2022	13:00			+				+												+			+
26	26	22.11.2022	11:30			+				+												+			+
27	27	02.12.2022	10:00			+				+												+			+
28	28	06.12.2022	14:15			+				+												+			+
29	29	08.12.2022	16:00			+				+												+			+