

**Информация о качестве обслуживания потребителей
АО «Аэропорт Астрахань» услуг за 2017 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.

Тип потребителя	Уровень напряжения	Категория надежности	Кол-во потребителей услуг 2016 год	Кол-во потребителей услуг 2017 год
ЮЛ (в т.ч. ИП)	НН		21	21
ФЛ	НН		4	4
ЮЛ	СН		3	2

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 в произвольной форме.

Тип потребителя	Количество точек поставки 2016 год	Количество точек поставки 2017 год
ЮЛ (в т.ч. ИП)	49	49
ФЛ	4	3
Итого	53	52

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 показателя	Значение	
	2016	2017
Длина воздушных линий	26,2	26,2
Длина кабельных линий, км, в т.ч	33,2	33,2
СНП	30,1	30,1
НН	3,1	3,1
Количество подстанций СН2	3	3

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.

Наименование	Износ, % 2016 год	Износ, % 2017 год
Линии электропередачи, СН2, НН		
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		
		2016	2017 год	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIDI})	0	0	-0,032
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)	0	0	-0,032

2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIFI})	0	0	-0,032
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)	0	0	-0,032
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) (Π_{SAIDI} , план)	0	0	
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) (Π_{SAIFI} , план)	0	0	
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	
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 2017 г.

N	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, Π_{SAIDI}				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, Π_{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), Π_{SAIDI} , план				Показатель средней частоты прекращения 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
2	АО «Аэропорт Астрахань»	-	-	0	0	-	-	0	0	-	-	0	0	-	-	0	0	0	-
...																			
n	Всего по сетевой организации	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0	0	-

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

Отсутствуют.

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.

Отсутствует.

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.

Наименование центра питания	Свободная для технологического присоединения потребителей трансформаторная мощность, кВА
	4960

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

На сайте АО «Аэропорт Астрахань» создан «Личный кабинет», с помощью которого потребитель может подать заявку на технологическое присоединение к электрическим сетям.

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

Отсутствует.

3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям сетевой организации.

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).

Ставки за единицу максимальной мощности за технологическое присоединение к электрическим сетям АО «Аэропорт Астрахань» на 2016 год установлены постановлением службы по тарифам Астраханской области от 04.12.2015 № 159.

СТАВКИ
ЗА ЕДИНИЦУ МАКСИМАЛЬНОЙ МОЩНОСТИ
ЗА ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЕ ПРИСОЕДИНЕНИЕ К ЭЛЕКТРИЧЕСКИМ СЕТЯМ
АО «Аэропорт Астрахань» на 2017 ГОД

(без НДС)

№ п/п	Наименование	Ставки за единицу максимальной мощности за технологическое присоединение <*> руб./кВт	
		НН	СН-II
1	2	3	4
1.	Для электроснабжения заявителя, которому необходима электрическая мощность до 15 кВт включительно, при условии, что расстояние от границ участка заявителя до объектов электросетевого хозяйства необходимого заявителю класса напряжения сетевой организации, в которую подана заявка, составляет более 300 метров в городах и поселках городского типа и более 500 метров в сельской местности и (или) технологическое присоединение энергопринимающих устройств одного и того же лица, осуществляется более одного раза в течение 3 лет в границах муниципальных районов и городских округов, всего, в т.ч.	294,13	
1.1.	Подготовка и выдача сетевой организацией технических условий	97,08	
1.2.	Разработка сетевой организацией проектной документации по строительству "последней мили"	0,0	
1.3.	Выполнение сетевой организацией, мероприятий, связанных со строительством "последней мили"	0,0	
1.4.	Проверка сетевой организацией выполнения заявителем технических условий	70,30	
1.5.	Участие в осмотре должностным лицом Ростехнадзора присоединяемых энергопринимающих устройств заявителя	0,0	
1.6.	Фактические действия по присоединению и обеспечению работы энергопринимающих устройств в электрической сети	126,75	
2.	Для электроснабжения заявителя, которому необходима электрическая мощность от 15 до 150 кВт включительно, всего, в т.ч.		
2.1.	Подготовка и выдача сетевой организацией технических условий		
2.2.	Разработка сетевой организацией проектной документации по строительству "последней мили"		
2.3.	Выполнение сетевой организацией, мероприятий, связанных со строительством "последней мили"		
2.4.	Проверка сетевой организацией выполнения заявителем технических условий		
2.5.	Участие в осмотре должностным лицом Ростехнадзора присоединяемых энергопринимающих устройств заявителя		
2.6.	Фактические действия по присоединению и обеспечению работы энергопринимающих устройств в электрической сети		
3.	Для электроснабжения заявителя, которому необходима электрическая мощность от 150 и менее 670 кВт, всего, в т.ч.		
3.1.	Подготовка и выдача сетевой организацией технических условий		
3.2.	Разработка сетевой организацией проектной документации по строительству "последней мили"		
3.3.	Выполнение сетевой организацией, мероприятий, связанных со строительством "последней мили"		

3.4.	Проверка сетевой организацией выполнения заявителем технических условий		
3.5.	Участие в осмотре должностным лицом Ростехнадзора присоединяемых энергопринимающих устройств заявителя		
3.6.	Фактические действия по присоединению и обеспечению работы энергопринимающих устройств в электрической сети		
4.	Для электроснабжения заявителя, которому необходима электрическая мощность не менее 670 кВт, всего, в т.ч.		
4.1.	Подготовка и выдача сетевой организацией технических условий		
4.2.	Разработка сетевой организацией проектной документации по строительству "последней мили"		
4.3.	Выполнение сетевой организацией, мероприятий, связанных со строительством "последней мили"		
4.4.	Проверка сетевой организацией выполнения заявителем технических условий		
4.5.	Участие в осмотре должностным лицом Ростехнадзора присоединяемых энергопринимающих устройств заявителя		
4.6.	Фактические действия по присоединению и обеспечению работы энергопринимающих устройств в электрической сети		-

 <*> Ставки за технологическое присоединение рассчитаны без инвестиционной составляющей (средств на строительство и реконструкцию объектов электросетевого хозяйства).

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.

4.3. 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	39-33-04 39-31-17
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	-
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	-
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.	-
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	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.

Наибольшее количество обращений по категории «Заявка на оказание услуг по технологическому присоединению». По остальным категориям обращения отсутствуют.

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).

АО «Аэропорт Астрахань» не предоставляет услуги населению.

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.

Тема: «Оценка качества обслуживания сетевой организацией потребителей».

Результат:

«Положительно» 10 опрош.

«Отрицательно» 0 опрош.

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

На сайте АО «Аэропорт Астрахань» создан «Личный кабинет», с помощью которого потребитель может подать заявку на технологическое присоединение к электрическим сетям.

4.9. Информация по обращениям потребителей.

