

## Информация о качестве обслуживания потребителей

### Непубличного акционерного общества «Вишневогорский горно-обогатительный комбинат» услуг за 2020 год

#### 1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации АО "Вишневогорский ГОК" составляет 11 организаций, из них две Сетевые компании. По уровням напряжения применяемого тарифа услуг: ВН – 1 потребитель (юридическое лицо 3 категории надежности), СН1 - 3 потребителя (юридические лица 3 категории надежности), СН2 – 4 потребителя (юридические лица 2, 3 категории надежности), НН – 5 потребителей (юридические лица 3 категории надежности). Одна из сетевых компаний является потребителем сразу по трем уровням напряжения (ВН, СН1, СН2).

1.2. Количество точек поставки - 22, все точки поставки, оборудованы приборами учета электрической энергии.

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации: длина (в одноцепном изм.) воздушных линий 16,65 км, из них СН1 – 3,98 км, СН2 – 9,08 км, НН – 3,59 км и кабельных линий 2,71 км, из них СН1 – 2,28 км, НН – 0,43 км; количество подстанций - 11, из них на 110 кВ - 1, 35 кВ- 2, 6(10) кВ - 8. Изменения протяженности воздушных и кабельных линий электропередачи внесены после проведения инвентаризации в 2017 году.

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации 67,%, физический износ сетей составляет 62,6%.

#### 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		
		2019	2020	Динамика изменения показателя (%)
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии ( $\Pi_{\text{ср.дл.}}$ )	0	0	-
1.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	-

1.2		СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	-
1.3		СН2 (1 - 20 кВ)	0	0,458	0%
1.4		НН (до 1 кВ)	0	0	-
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_{SAIPI}$ )		0	0	-
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, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) ( $\Pi_{SAIPD}$ , план )		0	0	-
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	0	-
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) ( $\Pi_{SAIPI}$ , план )		0	0	-
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	0	-
5					Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штрафы	0	0	-
5.1					В том числе случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штрафы	0	0	-

2.2. Рейтинги 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>SAIFI</sub>	Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, П <sub>SAIFI</sub>						Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, связанных с ремонтными работами на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, сетевой организации, инших владельцев объектов электросетевого хозяйства), П <sub>SAIFI, план</sub>	Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, связанных с ремонтными работами на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, инших владельцев объектов электросетевого хозяйства), П <sub>SAIFI, план</sub>	Показатель качества оказания услуг по передаче электрической энергии (отношение общего числа зарегистрированных случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации к максимальной потребности, 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						
1	2		3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20



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	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0
3	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирурующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0





Заявитель, М	500 - сельская местность/300 - городская местность	Да	КЛ																	
			ВЛ																	
			КЛ																	
750	Нет	Да	ВЛ																	
			КЛ																	
			ВЛ																	
1000	Нет	Да	КЛ																	
			ВЛ																	
			КЛ																	
1250	Нет	Да	ВЛ																	
			КЛ																	
			ВЛ																	

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.



Формы обслуживания

N	Категории обращений потребителей	Формы обслуживания																
		Очная форма			Заочная форма с использованием телефонной связи			Электронная форма с использованием сети Интернет			Письменная форма с использованием почтовой связи			Прочее				
		N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17		
1	Всего обращений потребителей, в том числе:	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-		
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-		
1.2	осуществление технологического присоединения	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-		
1.3	коммерческий учет электрической энергии	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-		
1.4	качество обслуживания	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-		
1.5	техническое обслуживание электросетевых	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-		





1	АО «Вишневогорский ГОК»	кабинет	г. Вишневогорск, ул. Ленина 61.	(35149) 3-42-21, gok74@ mail.ru	08:00- 17:00 обед 12:30- 13:30	Передача электроэнергии, Тех. присоединения к электрическим сетям.	0	0	0	0
---	-------------------------	---------	------------------------------------	--	--	---	---	---	---	---

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

№	Наименование	Единица измерения			
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона		8(35149) 3-42-21	
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 автоматической системой интерактивного голосового меню	единицы		0	
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.		0	

- 4.4. Обращений в 2020 году не было зарегистрировано.
- 4.5. Дополнительных услуг, помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей, оказано не было.
- 4.6. Мероприятий, направленных на работу с социально уязвимыми группами населения, у предприятия не разработано. У предприятия нет договоров, заключенных с населением.
- 4.7. Опросы не проводились.
- 4.8. Информация по обращениям потребителей.

№	Идентификационный номер обращения	Дата обращения	Время обращения	Форма обращения					Обращения						
				Очное обращение	Заочное обращение посредством телефонной связи	Заочное 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	
1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
12	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
13	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
14	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
15	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Обращения потребителей, содержащих жалобы						Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг						Факт получения потребителем ответа		Мероприятия по результатам обращения																	
16	Качество услуг по передаче электрической энергии	17	Качество электрической энергии	18	Осуществление технологического присоединения	19	Коммерческий учет электрической энергии	20	Качество обслуживания потребителей	21	Техническое обслуживание электросетевых объектов	22	Прочее	23	По технологическому присоединению	24	Заключение договора на оказание услуг по передаче энергии	25	Организация коммерческого учета электроэнергии	26	Прочее	27	Заявителем был получен исчерпывающий ответ в установленные сроки	28	Заявителем был получен исчерпывающий ответ с нарушением сроков	29	Обращение оставлено без ответа	30	Выполненные мероприятия по результатам обращения	31	Планируемые мероприятия по результатам обращения

-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Главный энергетик АО «Вишневогорский ГОК» -



М.В. Черкасов