

Информация о качестве обслуживания потребителей ООО "Механический завод" услуг за 2017 год

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации ООО "Механический завод" составляет 16, в том числе по уровням напряжения применяемого тарифа услуг : НН - 10 потребителей (юридические лица , 3 категории), ВН - 6 потребителей (юридические лица , 3 категории), ф.л. Динамика в 2017г. по отношению к 2016г. не менялась.

1.2. Количество точек поставки -41, все точки поставки, оборудованы приборами учета электрической энергии, из них: 41 точка поставки - юридические и ф.лица. Динамика в 2017г. по отношению к 2016г. не менялась.

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации: Длина (в одноцепном изм.) воздушных линий с высоким уровнем напряжения (ВН) - 12,6 км и кабельных линий всего - 10,945 км, из них СН- 10,151 км, НН -0,794 км, количество подстанций - 18, из них на 110 кВ - 1, 6(10) кВ - 17. Динамика в 2017г. по отношению к 2016г. не менялась.

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации 58 %, в том числе 21% составляет физический износ сетей.

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.

Показатель	Значение показателя, годы			
	2016	2017	Динамика изменения показателя	
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии ($\Pi_{\text{с.а.д.л}}$)	0,16	0	0,16
1.1	ВН (110 кВ и выше)	0,16	0	0,16
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-

1.3		СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	0
1.4		НН (до 1 кВ)	0	0	0
2	Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии (Π_{SAIFI})		1	0	1
2.1		ВН (110 кВ и выше)	1	0	1
2.2		СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
2.3		СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	0
2.4		НН (до 1 кВ)	0	0	0
3	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) ($\Pi_{SAIDI, план}$)		0	0	0
3.1		ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
3.2		СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
3.3		СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	0
3.4		НН (до 1 кВ)	0	0	0
4	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) ($\Pi_{SAIFI, план}$)		0	0	0
4.1		ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
4.2		СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
4.3		СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	0

[illegible]

[illegible]

Договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней																				
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации рассчитывается по стандартизированным тарифным ставкам и формулам, установленными в соответствии с Постановлением МТРИЗ Челябинской области № 71/15 от 28.12.2017г. на 2018г., № 65/1 от 27.12.2016г. на 2017г., и размещенными на официальном сайте сетевой организации в сети Интернет WWW.MZ-ENERGO.RU в разделе «Раскрытие информации». Там же представлены формулы и стандартизированные тарифные ставки, которые позволяют рассчитать стоимость технологического присоединения при предоставлении заявки с вводными параметрами на тех.присоединение специалисту компании тел.8(351) 211-63-77), через интернет-приемную и личный кабинет на сайте организации. Порядок присоединения к электрическим сетям - разделы "Порядок подключения", "Вопрос-ответ" размещены на официальном сайте МТРИЗ Челябинской области в разделе «Технологическое присоединение».

Ссылка на Калькулятор расчетов по оплате технологического присоединения и разделы, разъясняющие алгоритм технологического присоединения на официальном сайте сетевой организации в сети Интернет WWW.MZ-ENERGO.RU, в разделе «Услуги», подраздел «Интернет-приемная».

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	-	-	-	-	-	-	-	-
		ВЛ	-	-	-	-	-	-	-	-
750	Да	КЛ	-	-	-	-	-	-	-	-
		ВЛ	-	-	-	-	-	-	-	-
	Нет	КЛ	-	-	-	-	-	-	-	-

[illegible]

[illegible]

3.4	прочее (указать)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
-----	------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

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	Офис п.Завральский	пункт	Челябинская обл.п.Завральский, ул.Труда 1а,корпус 1, 3 этаж, оф. 306	8(351) 211 63 77	с 8.00 до 17.00 Перерыв в 12-13	Услуги по передаче электроэнергии и тех.присоединению	0	-	-	-
2										

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:	номер телефона	8(351) 211 63 77

	Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:		
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	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. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, обращений, содержащих жалобу, обращений, содержащих заявку на оказание услуг не определяется в связи с отсутствием поступивших в отчетном периоде 2017г. обращений потребителей услуг.

4.5. Дополнительные услуги, оказываемых потребителю, помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций, не оказываются.

4.7. Возможность опросов потребителей, для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания, в рамках исполнения Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, существует с использованием интернет-приемной в разделе «Услуги» официального сайта сетевой организации в сети Интернет WWW.MZ-ENERGO.RU или через Личный кабинет.

4.7. Возможность опросов потребителей, Для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания, в рамках исполнения Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, существует с использованием интернет-приемной в разделе «Услуги» официального сайта сетевой организации в сети Интернет WWW.MZ-ENERGO.RU или через Личный кабинет.

4.8. Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей, проводятся в рамках утвержденной программы энергосбережения на 2016-2020, размещенной на официальном сайте сетевой организации в сети Интернет WWW.MZ-ENERGO.RU в разделе «Раскрытие информации».

4.9. Информация по обращениям потребителей.

N	Идентификационный номер обращения	Дата обращения	Время обращения	Форма обращения					Обращения					
				Очное обращение	Заочное обращение	Заочное обращение	Письменное обращение	Прочее	Оказание услуг по передаче электрич	Осуществление технологического	Коммерческий учет электри	Качество обслуживания	Техническое обслуживание	Прочее

					твом телефон ной связи	твом сети Интерне т	посредс твом почтово й связи		еской энергии	присоед инения	ческой энергии	потребн телей	электросе тевых объектов	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
0	-	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	-	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Обращения потребителей, содержащие жалобу						Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг				Факт получения потребителем ответа				Мероприятия по результатам обращения	
Качество услуг по передаче электрической энергии	Качество электрической энергии	Осущес твлени е технол огическ ого присое динени я	Комм ерчес кий учет элект ричес кой энерг ии	Качес тво обслу живан ия	Техниче ское обслужи вание электро сетевых объекто в	Проче е	По техно логич еско му прис оеди нени ю	Заключен ие договора на оказание услуг по передаче электроэ нергии	Орган изаци я комм ерчес кого учета элект роэне ргии	Проч ее	Заявитель ем был получен исчерпы вающий ответ в установл енные сроки	Заявитель ем был получен исчерпы вающий ответ с нарушен ием сроков	Обращ ение оставл ено без ответа	Выполне нные меропри ятия по результ атам обраще ния	Планир уемые меропр иятия по результ атам обраще ния
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-