**Информация о качестве обслуживания потребителей**

**услуг** **АО «МРУ» 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.

**Таблица 1-Количество потребителей с разбивкой по уровням напряжения**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Уровень напряжения | Количество потребителей, шт | | Динамика |
| 2016 год | 2017 год |
| ВН | 1 | 1 | 0 |
| СН 1 |
| СН 2 |

**Таблица 2- Количество потребителей с разбивкой по категориям надежности потребителей**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Категория надежности потребителей | Количество потребителей, шт | | Динамика |
| 2016 год | 2017 год |
| 1 категория |  |  |  |
| 2 категория |  |  |  |
| 3 категория | 1 | 1 | 0 |

**Таблица 3- Количество потребителей с разбивкой по типу потребителей**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Тип потребителя | Количество потребителей, шт | | Динамика |
| 2016 год | 2017 год |
| Физические лица | 0 | 0 |  |
| Юридические лица | 1 | 1 | 0 |
| Итого | 1 | 1 | 0 |

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.

**Таблица 4- Количество точек поставки с разбивкой по категориям**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Категория | 2016 год | 2017 год | Динамика |
| Физические лица | 0 | 0 |  |
| Юридические лица | 52 | 52 | 0 |
| Вводные устройства в многоквартирные дома | 0 | 0 |  |
| Итого | 52 | 52 | 0 |
| В том числе приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных | 20 | 20 | 0 |

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.

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.

**Таблица 5-Информация о собственных объектах электросетевого хозяйства АО «МРУ»**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование объекта | Уровень напряжения | Объем | | | Уровень физического износа, % | | |
| 2016 | 2017 | Δ +/\_ | 2016 | 2017 | Δ +/\_ |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 1 | Воздушные линии, км | ВН |  |  |  |  |  |  |
| СН1 | 4,0 | 4,0 | 0 |  |  |  |
| СН2 | 6,6 | 6,6 | 0 |  |  |  |
| 2 | Кабельные линии, км | ВН |  |  |  |  |  |  |
| СН 1 |  |  |  |  |  |  |
| СН2 | 1,3 | 1,3 | 0 |  |  |  |
| 3 | Подстанции, шт | ВН | 2 | 2 | 0 |  |  |  |
| СН 1 | 1 | 1 | 0 |  |  |  |
| СН2 |  |  | 0 |  |  |  |

**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. (согласно п.2.1. Методических указаний по расчету уровня надежности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг для территориальных сетевых организаций, утвержденных Приказом Минэнерго России от 29.11.2016 № 1256)

**Долгосрочный период регулирования АО «МРУ»: 2015-2019 г.г.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N | Показатель | Значение показателя, годы | | |
| 2016 | 2017 | Динамика изменения показателя |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (),  Согл. п.п. 2.1.2 Метод. Указаний, утв. Приказом Минэнерго №1256 от 29.11.2016г. для ТСО, чей долгосрочный период регулирования начался до 2018 г.  **(Пп)** | -  3,073 | -  5,86 | -  2,787 |
| 1.1 | ВН (110 кВ и выше) | 3,073 | 5,86 | 2,787 |
| 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 () | Согл. п.п. 2.1 Метод. указаний, утв. приказом Минэнерго №1256 от 29.11.2016г. для ТСО, чей долгосрочный период регулирования начался до 2018 г. данный показатель не рассчитывается | | |
| 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) |  |  |  |
| 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 |  |

Показатель в п. 1 рассчитан согласно Методическим указаниям по расчету уровня надежности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг для территориальных сетевых организаций, утвержденных Приказом Минэнерго России от 29.11.2016 № 1256 по формуле (1) в п.п. 2.1.2

**3. Информация о качестве услуг**

**по технологическому присоединению**

3.1. Информация о наличии невостребованной 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.

Информация о наличии невостребованной мощности размещена на сайте <http://оао-мру.рф/raskrytie-informatsii-oao-mru/41>

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

В 2017 АО «МРУ мероприятий по технологическому присоединению не осуществляло.

3.3 Прочая информация: нет

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

В 2017 АО «МРУ услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям организации не оказывало.

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).

В 2017 АО «МРУ услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям организации не оказывало.

**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.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | | |
|  |  | 2016 | 2017 | Динамика изменения показателя, % | 2016 | 2017 | Динамика изменения показателя, % | 2016 | 2017 | Динамика изменения показателя, % | 2016 | 2017 | Динамика изменения показателя, % | 2016 | 2017 | 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 |  | 54 | 51 | 94% | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  |
| 1.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии | 0 | 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 | 0 |
| 1.3 | коммерческий учет электрической энергии | 0 | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |
| 1.4 | качество обслуживания | 0 | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |
| 1.5 | техническое обслуживание электросетевых объектов | 0 | 0 | 0 | 54 | 51 | 94% |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |
| 1.6 | прочее (указать) | 0 | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |
| 2 | Жалобы | 0 | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |
| 2.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе: | 0 | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |
| 2.1.1 | качество услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |
| 2.1.2 | качество электрической энергии | 0 | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |
| 2.2 | осуществление технологического присоединения | 0 | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |
| 2.3 | коммерческий учет электрической энергии | 0 | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |
| 2.4 | качество обслуживания | 0 | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |
| 2.5 | техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства | 0 | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |
| 2.6 | прочее (указать) | 0 | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |
| 3 | Заявка на оказание услуг | 0 | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |
| 3.1 | по технологическому присоединению | 0 | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |
| 3.2 | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |
| 3.3 | организация коммерческого учета электрической энергии | 0 | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |
| 3.4 | прочее (указать) | 0 | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |

4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

АО «МРУ» не осуществляет обслуживание потребителей через офисы.

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: | номер телефона | 8(34365) 5-19-04 |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | единицы | Центр обработки телефонных вызовов на АО «МРУ» отсутствует |
| 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](#P753) Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.

За 2017 год в АО «МРУ» поступило 0 обращений, содержащих жалобу и (или) обращений, содержащих заявку на оказание услуг.

4.5. Описание дополнительных услуг, оказываемых потребителю, помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций.

АО «МРУ» не оказывает дополнительные услуги по обслуживанию потребителей, помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций.

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](consultantplus://offline/ref=1EA8442CD2E17D2BE75F94EE7F5897088DC67C04C20CCDA2D65DA9BB5577s8D) 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](consultantplus://offline/ref=1EA8442CD2E17D2BE75F94EE7F5897088DC6770DCB09CDA2D65DA9BB5578FB53AD9501D1E89423DA71sED) 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).

В отчетном периоде обращений от групп населений, перечисленных выше, на АО «МРУ» не поступало.

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.

За отчетный период на АО «МРУ» не проводились опросы потребителей для выявления мнения о качестве обслуживания.

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

Основными мероприятиями по повышению качества обслуживания потребителей в 2017 году можно назвать использование обслуживания через сеть «Интернет» посредством электронной почты.