

п. 1.1. Количество потребителей услуг АО "Новгородоблэнерго" приложение №7 к Единым стандартам качества оказания услуг сетевыми организациями

№ п/п	Физические лица									Юридические лица						
	По категориям надежности потребителей электрической энергии			По уровням напряжения потребителей электрической энергии			Всего	По категориям надежности потребителей электрической энергии			По уровням напряжения потребителей электрической энергии					
	1-я категория надежности	2-я категория надежности	3-я категория надежности	ВН (110 кВ и выше)	СН1 (35 кВ)	СН2 (6 - 20 кВ)		НН (ниже 1 кВ)	1-я категория надежности	2-я категория надежности	3-я категория надежности	ВН (110 кВ и выше)	СН1 (35 кВ)	СН2 (6 - 20 кВ)	НН (ниже 1 кВ)	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
2017г.	212777			212777	0	0		212777	7561				5	0	7556	
2018г.	209729			209729	0	0		209729	6981				5	0	6976	

п.1.2 Количество точек поставки по АО "Новгородоблэлектро" Приложения 7 к единым стандартам качества обслуживания сетевыми организациями

1	Всего, штук	в том числе:						
		Физические лица	Юридические лица	вводные устройства в многоквартирные дома	бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства
2017г.								
Всего	223192	212777	7556	2859				
в т.ч. Оборудованных приборами учета	223192	212777	7556	2859				
из них с возможностью дистанционного сбора данных	118922,5	111632	5289,2	2001,3				
2018г.								
Всего	228210	209729	13952	4529				
в т.ч. Оборудованных приборами учета	228210	209729	13952	4529				
из них с возможностью дистанционного сбора данных	128811	116810	9766	2235				

Информация об объектах электросетевого хозяйства АО "Новгородоблэлектро"

№п/п	Критерий	2017г.	2018г.
1	Номинальная мощность трансформаторных подстанций МВа	707,388	715,110
2	Количество трансформаторных подстанций , шт.	1478	1 453
	в том числе:		
	110кВ		
	35кВ		
	6(10)Кв	1478	1 453
3	Длина кабельных и воздушных линий в одноцепном выражении	5251,359	5243,611
	в том числе:		
	<i>Воздушные линии</i>		
	Высокое напряжение (ВН)-110кВ и выше		
	Среднее первое напряжение (СН1) -35 кВ		
	Среднее второе напряжение (СН1) 1-20 кВ	762,766	766,457
	низкое напряжение (НН) - ниже 1 кВ-трехфазных участков линий электропередачи	2556,090	2460,448
	<i>Кабельные линии:</i>		
	Высокое напряжение (ВН)-110кВ и выше		
	Среднее первое напряжение (СН1) -35 кВ		
	Среднее второе напряжение (СН1) 1-20 кВ	1044,971	1069,159
	низкое напряжение (НН) - ниже 1 кВ-трехфазных участков линий электропередачи	887,532	947,54682

п.1.4 Приложение №7 к Единым стандартам качества обслуживания сетевыми организациями

Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства АО "Новгородоблэнерго"

№п/п	Критерий	2017г.	2018г.
1	Воздушные линии		
	Высокое напряжение (ВН)-110кВ и выше		
	Среднее первое напряжение (СН1) -35 кВ		
	Среднее второе напряжение (СН2) 1-20 кВ	77%	77%
	низкое напряжение (НН) - ниже 1 кВ-трехфазных участков линий электропередачи	70%	69%
2	Кабельные линии		
	Высокое напряжение (ВН)-110кВ и выше		
	Среднее первое напряжение (СН1) -35 кВ		
	Среднее второе напряжение (СН2) 1-20 кВ	74%	73%
	низкое напряжение (НН) - ниже 1 кВ-трехфазных участков линий электропередачи	67%	67%
3	Трансформаторные подстанции	68%	68%

Показатели качества услуг по передаче электрической энергии по АО "Новгородоблэнерго" (таблица 2.1 приложения 7 к Единым стандартам качества обслуживания сетевыми организациями)

2.1. Показатели качества услуг по передаче эл. энергии в целом по сетевой организации в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		2017	2018	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (П S A I D I)	3	4	5
1.1	ВН (110 кВ и выше)	0,6979	0,7443	-0,0465
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)			
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)			
1.4	НН (до 1 кВ)	0,1680	0,5200	-0,3520
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (П S A I F I)	0,7170	0,7520	-0,0350
2.1	ВН (110 кВ и выше)	0,5351	0,6555	-0,1204
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)			
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)			
2.4	НН (до 1 кВ)	0,1120	0,6300	-0,5180
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) (П S A I D I , п л а н)	0,5500	0,6560	-0,1060
3.1	ВН (110 кВ и выше)	1,8773	2,8284	-0,9511
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)			
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)			
3.4	НН (до 1 кВ)	0,1660	1,2290	-1,0630
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) (П S A I F I , п л а н)	1,9380	2,8820	-0,9440
4.1	ВН (110 кВ и выше)	0,5784	0,7866	-0,2081
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)			
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)			
4.4	НН (до 1 кВ)	0,0610	0,3150	-0,2540
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0,5970	0,8020	-0,2050
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	0

п.2.3 Приложение №7 к Единым стандартам качества обслуживания сетевыми организациями

Мероприятия, выполненные АО "Новгородоблэлектро" в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в 2018 го

№ пп	Наименование статей	Ед. изм	Величина
1	Капитальный ремонт, выполняемый хозяйственным способом		
	в т.ч. по видам работ		
	ВЛ-0,4 кВ	км	20,16
	КЛ-0,4 кВ	км	2,51
	ВЛ-6/10кВ	км	0,77
	КЛ-6/10кВ	км	3,48
	Ремонт ТП	шт	14
2	Текущий ремонт, в т.ч. по видам работ	т. руб	0
	ВЛ-0,4 кВ		
	перетяжка провода	км	259,66
	выправка опор	шт.	870
	замена опор	шт.	387
	замена изоляторов на опоре	шт.	375
	замена вводов 0,4кВ (от опоры до здания)	шт.	953
	перетяжка наружных вводов с опор	шт.	2426
	расчистка просек ВЛ от кустарников, сваленных деревьев и сучьев	100 м кв.	1026,16
	вырубка вне просек деревьев, угрожающих падением на провода и опор ВЛ	1 дерево	70
	ВЛ-6-10кв		
	перетяжка провода	км	10,72
	выправка опор	шт.	129
	замена опор	шт.	15
	замена изоляторов на опоре	шт.	185
	Разъединители 6-10 кВ	шт.	139
	Замена разъединителей 6-10 кВ	шт.	6
	Ограничители перенапряжения, разрядники 6-10 кВ(замена)	шт.	3
	расчистка просек ВЛ от кустарников, сваленных деревьев и сучьев	100 м кв.	6146,3
	вырубка вне просек деревьев, угрожающих падением на провода и опор ВЛ	1 дерево	307
	Кабельные делители		
	ремонт кабельного делителя	шт.	181
	ТП, РП		
	Ремонт трансформаторов	шт.	393
	Ремонт рубильников	шт.	1622
	Замена рубильников	шт.	32
	Масляные выключатели	шт.	40
	Замена МВ	шт.	1
	Выключатели нагрузки	шт.	404
	Замена ВН	шт.	10
	Разъединители 6-10 кВ	шт.	412
	Замена разъединителей 6-10 кВ	шт.	10
	Замена разрядников	шт.	35
3	Ремонт, выполняемый подрядным способом		
	КЛ-6/10кВ	км	0,856
	ВЛ-0,4 кВ	км	10,42
	КЛ-0,4 кВ	км	0,044
	ВЛ-6/10кВ	км	-
Ремонт ТП	шт	91	

таблица 3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям сетевой организации приложения № 7 к Единым стандартам качества обслуживания сетевыми организациями

N	Показатель	Категория присоединения потребителей услуг по передаче электрической энергии в разбивке по мощности, в динамике по годам															Всего
		до 15 кВт включительно			свыше 15 кВт и до 150 кВт включительно			свыше 150 кВт и менее 670 кВт			не менее 670 кВт			объекты по производству электрической энергии			
		2017	2018	Динамика изменения показателя лн, %	2017	2018	Динамика изменения показателя лн, %	2017	2018	Динамика изменения показателя лн, %	2017	2018	Динамика изменения показателя лн, %	2017	2018	Динамика изменения показателя лн, %	
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	1615	1378	-14,67%	213	208	-2,35%	16	50	212,50%	3	5	66,67%	нет	нет		1641
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	1502	1292	-13,98%	207	182	-12,08%	11	38		3	5	66,67%	нет	нет		1517
3	Число заявок на технологическое 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	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.2	по вине сторонних лиц	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	3	2	-33,33%	3	2	-33,33%	5	5	-	5	5	-				14
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	1378	985	-28,52%	119	147	23,53%	15	16	6,67%	4	1	-75,00%				1149
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	1427	1147	-19,62%	124	142	14,52%	19	13	-31,58%	2	0	-				1302
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:	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				-
7.1	по вине сетевой организации	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				-
7.2	по вине заявителя	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				-
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	130	117	-10,00%	272	260	-4,41%	365	340	-6,85%	365	365	-				1082

Стоимость тех. присоединения к электрическим сетям сетевой организации АО "НОЭ"

таблица 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).

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								
750	Да	КЛ								
		ВЛ								
	Нет	КЛ								
		ВЛ								
1000	Да	КЛ								
		ВЛ								
	Нет	КЛ								
		ВЛ								
1250	Да	КЛ								
		ВЛ								
	Нет	КЛ								
		ВЛ								

Данная таблица не заполняется, так как на официальном сайте АО «Новгородоблэлектро» в сети Интернет, имеется простой калькулятор, который позволяет автоматически рассчитывать стоимость технологического присоединения при вводе параметров, предусмотренных настоящим пунктом).

п.4. Качество обслуживания сетевой организации АО "Новгородоблэнерго" Приложения 7 к Единым стандартам качества обслуживания сетевых организаций.

таблица 4.1. Количество обращений, поступивших в сетевую организацию (всего), обращений, содержащих жалобу и (или) обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в сетевую организацию.....

N	Категории обращений потребителей	Формы обслуживания													
		Очная форма			Звончатая форма с использованием телефонной связи			Электронная форма с использованием сети Интернет			Письменная форма с использованием почтовой связи			Прочее	
		2017	2018	Динамика изменения показателя, %	2017	2018	Динамика изменения показателя, %	2017	2018	Динамика изменения показателя, %	2017	2018	Динамика изменения показателя, %	2017	2018
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	Всего обращений потребителей, в том числе:	3561	4797	34,71%				50	117	134,00%	4	33	725,00%		
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	314	725	130,89%							2	17	750,00%		
1.2	осуществление технологического присоединения	1738	1790	2,99%				46	105	128,26%	1	11	1000,00%		
1.3	коммерческий учет электрической энергии	162	215	32,72%											
1.4	качество обслуживания	24	32	33,33%				4	12	200,00%					
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	54	545	909,26%							1	5	400,00%		
1.6	прочее (указать)	1269	1490	17,42%											
2	Жалобы	15	20	33,33%							1	3	200,00%		
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	нет	нет												
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии	нет	нет												
2.1.2	качество электрической энергии	15	20	33,33%											
2.2	осуществление технологического присоединения	нет	нет								1	1	0,00%		
2.3	коммерческий учет электрической энергии	нет	нет												
2.4	качество обслуживания	нет	нет												
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	нет	нет								1	8			
2.6	прочее (указать)	нет	нет												
3	Заявка на оказание услуг	183	392	114,21%											
3.1	по технологическому присоединению	8	7	-12,50%											
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	нет	нет												
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	79	254	221,52%											
3.4	прочее (указать)	96	131	36,46%							1	3			

п. 4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей АО "Новгородоблгазэлектрос"

таблица 4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей приложение 7 к Единым стандартам качества обслуживания сетевыми организациями.

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.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	АО "Новгородоблгазэлектрос"	ЦОП	В.Новгород, Кооперативная,8	(88162)681-844; (88162)77-6345; (88162)73-71-87; (88162)682-016, oods_lga@nok.es.natm.ru; mail@nok.es.natm.ru	8-30-17-30 (пн-чет); 8-30-16-45 (пят)	Технол. присоединение, прочая деятельность, услуги по передаче, техническое обслуживание, коммерческий учет,	4797		
2		ПОП	г. Валдай, ул. Лучнарского, д.40А	(816-66) 20-549; (881666)213-70	8-00-17-00 (пн-чет); 8-00-15-45 (пят)		512		
3		ПОП	г. Старая Русса, ул. Халтурина, д.2,	(881652)52-854, tr_sr@nok.es.natm.ru	8-00-17-00 (пн-чет); 8-00-15-45 (пят)		1500	30	15-30
4	ПОП	г. Боровичи, ул. Парковая, д.6,	(881664)40469; (881664)50-440; Shilova-ik@nok.es.natm.ru	8-00-17-00 (пн-чет); 8-00-15-45 (пят)		2300			
5	ПОП	г. Окуловка, ул. Н.Николаева, д.58	(816-57) 2-14-02; (81657)2-2677; (81657)22-000; ges_okulovka_tr@nok.es.				724		
6	ПОП	ул. Губина, д.7.	(881665)45-601, (881665)44512; signal@nok.es.natm.ru	понеделник-пятница с 9.00-15.00, перемены с 12 до 12-45.	Приним заявок на ТП, прием заявок на переоформление, выдача документов.		247		

таблица 4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

N	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:	номер телефона	(88162)681-844; (88162)77-63-45; (88162)73-71-87; (88162)682-016; 8-800-2-500-353
	Номер телефона по вопросам энергоснабжения:		8-800-2-500-353; (88162)680-112
	Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:		нет
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	6175
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	18525
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	нет
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	нет
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	15-20