

**Информация о качестве обслуживания потребителей
услуг сетевой организации**

Публичное акционерное общество «Машиностроительный завод
имени М.И. Калинина, г.Екатеринбург» за 2021 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.

**Количество потребителей (точек поставки) с разбивкой
по уровням напряжения**

Уровень напряжения	Количество потребителей, шт.		Динамика
	2020 г.	2021 г.	
ВН	8	8	0
СН1	3	5	2
СН2	51	52	1
НН	11	11	0
Итого	73	76	3

Количество потребителей с разбивкой по категориям надежности потребителей

Категория надежности потребителей	Количество потребителей, шт.		Динамика
	2020 г.	2021 г.	
1 категория	1	1	0
2 категория	1	1	0
3 категория	23	23	0
Итого	25	25	0

Количество потребителей с разбивкой по типу потребителей

Тип потребителей	Количество потребителей, шт.		Динамика
	2020 г.	2021 г.	
Юридические лица, в том числе:			
- бюджетные	4	4	0
- население	0	0	0
- прочие	20	20	0
- смежные сетевые организации	1	1	0
Итого	25	25	0

1.2 Количество точек поставки всего и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии, с разбивкой: физические лица, юридические лица, приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме.

Количество точек поставки с разбивкой по категориям

Категория	2020 г.	2021 г.	Динамика
Юридические лица, в том числе:	73	76	3
- бюджетные	15	15	0
- население	0	0	0
- прочие	57	60	3
- смежные сетевые организации	1	1	0
Физические лица	0	0	0
Итого	73	76	3
В том числе приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных	73	76	3

1.3 Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации: длина кабельных линий (далее - КЛ) с разбивкой по уровням напряжения, количество подстанций 110 кВ, 35 кВ, 6 кВ в динамике относительно года, предшествующего отчетному, заполняется в произвольной форме.

№ п/п	Наименование объекта	Уровень напряжения	Количество		
			2020 г.	2021 г.	Динамика
1	Подстанции (распределительные пункты), шт.:	-	-	-	-
1.1	ПС (110, 35 кВ)	ВН	1	1	0
		СН1	1	1	0
1.2	РП (6 кВ)	СН2	15	15	0
1.3	ТП (6/0,4 кВ)	СН2	14	14	0
2	Кабельные линии, м	СН2	15 536	15 845	0,809
		НН	550	777	0,227

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.

№ п/п	Наименование объекта	Уровень напряжения	Уровень физического износа, %		
			2020 г.	2021 г.	Динамика
1	Подстанции (распределительные пункты):	-	-	-	-
1.1	ПС (110, 35 кВ)	ВН	42	56	14
		СН1	87	92	5
1.2	РП (6 кВ)	СН2	60	66	6
1.3	ТП (6/0,4 кВ)	СН2	64	68	4
2	Кабельные линии	СН2	0	7	7
		НН	100	100	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.

№ п/п	Показатель	Значение показателя, годы		
		2020	2021	Динамика изменения показателя
1	2	4	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (P_{SAIDI})	0,120411	0,106947	-0,013464
1.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	0
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,120411	0,106947	-0,013464
1.4	НН (до 1 кВ)	0	0	0
2	Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии (P_{SAIFI})	0,178082	0,302632	0,124550
2.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	0
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,178082	0,302632	0,124550
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) (P_{SAIDI}, план)	4,936178	5,129368	0,193190
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 прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) (P_{SAIFI}, план)	0,986301	1,197368	0,211067
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	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	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 (2021 год).

№ п/п	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, Π_{SAIDI}				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, Π_{SAIFI}				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				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				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
1	Электроцех	0	0	0,106947	0	0	0	0,302632	0	5,129368				1,197368				не определяется	ремонт ПС 35 кВ ЗИК ГПП-2 (2021-2022 г.г.)
2	Всего по сетевой организации	0	0	0,106947	0	0	0	0,302632	0	5,129368				1,197368				не определяется	ремонт ПС 35 кВ ЗИК ГПП-2 (2021-2022 г.г.)

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

№ п/п	Мероприятия	Срок выполнения
1	Ремонт ОРУ 35 кВ на ПС 35 кВ ЗИК ГПП-1	январь - декабрь 2021 года
2	Ремонт кабельной эстакады	сентябрь, октябрь 2021 года
3	Ремонт кабельного тоннеля	июнь 2021 года

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1 Информация о наличии не востребовавшейся 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 не востребовавшейся (свободной) мощности размещена на официальном сайте по ссылке: <http://www.zik.ru/info/elektrosnabzhenie/otchety-po-elektrosnabzheniyu/kvartalnaya-otchetnost/>

Инвестиционная программа ПАО «МЗИК» не утверждалась на 2021 год и не планируется для утверждения на 2022-2023 годы.

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

Мероприятия по совершенствованию деятельности по технологическому присоединению в 2021 году не проводились, ввиду малого числа обращений потребителей для технологического присоединения по причине значительной удаленности электросетевых объектов сетевой организации от границ земельных участков, принадлежащих сторонним организациям.

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

[illegible]

[illegible]

3.5 Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации рассчитывается в соответствии с Методическими указаниями по определению размера платы за технологическое присоединение к электрическим сетям, утвержденными приказом ФАС № 1135/17 от 29 августа 2017 г.

Органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации в области государственного регулирования тарифов для расчета платы за технологическое присоединение к территориальным распределительным сетям утверждаются:

1) плата для Заявителя, подавшего заявку в целях технологического присоединения энергопринимающих устройств максимальной мощностью, не превышающей 15 кВт включительно (с учетом мощности ранее присоединенных в данной точке присоединения энергопринимающих устройств), в размере не более 550 рублей, в соответствии с особенностями, указанными в пункте 9;

2) на период регулирования:

- стандартизированные тарифные ставки согласно Главе II Методических указаний;
- ставки за единицу максимальной мощности (руб./кВт), рассчитанные в соответствии с Главой III Методических указаний;

- формула платы за технологическое присоединение;

3) по обращению сетевой организации:

- плата за технологическое присоединение к территориальным распределительным электрическим сетям энергопринимающих устройств отдельных потребителей максимальной мощностью не менее 8 900 кВт и на уровне напряжения не ниже 35 кВ в соответствии с Главой IV Методических указаний;

- плата за технологическое присоединение к территориальным распределительным электрическим сетям объектов по производству электрической энергии в соответствии с Главой IV Методических указаний;

- плата за технологическое присоединение по индивидуальному проекту в случаях, предусмотренных Правилами технологического присоединения, в соответствии с Главой V Методических указаний.

Для каждого конкретного Заявителя при определении размера платы за технологическое присоединение его энергопринимающего устройства к электрическим сетям применяются ставки платы на 2021 год, утвержденные постановлением Региональной энергетической комиссии Свердловской области № 251-ПК от 23 декабря 2020 г.

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.

[illegible]

4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

№ п/п	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	ПАО «МЗИК»	Отдел главного энергетика	г. Екатеринбург, пр. Космонавтов, 18	(343) 329-55-68, zik@mail.utk.ru, zik064-1@zik.ru	с 8-15 до 17-00	-услуги по передаче электрической энергии; - услуги по технологическому присоединению	0	0	0	0
2		Щит оперативного персонала ПС	г. Екатеринбург, пр. Космонавтов, 18	(343) 329-58-01	кругло- суточно		0	0	0	0

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

№ п/п	Наименование	Единица измерения	Показатель
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: - номер телефона по вопросам энергоснабжения: - номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	(343) 329-55-68 (343) 329-58-01
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, поступивших в отчетном периоде, в соответствии с пунктом 4.1 Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.

Наибольшее количество обращений (в количестве 9 шт.), содержащих жалобу (по причине перерыва электроснабжения), поступало в 2021 году по категории «Оказание услуг по передаче электрической энергии».

Иные обращения в отчетном периоде не поступали.

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

ПАО «МЗИК» не оказывает сторонним организациям услуг помимо указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей.

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).

Мероприятия: доступность обращения по телефону или по электронной почте.

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.

Опрос потребителей в 2021 году не проводился.

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

- предоставление потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации;
- взаимодействие с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт;
- принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков при несоблюдении сетевой организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами.

4.9 Информация по обращениям потребителей в 2021 году.

№ п/п											
Идентификационный номер обращения											
Дата обращения											
Время обращения											
Форма обращения		Очное обращение		Заочное обращение посредством телефонной связи		Заочное обращение посредством сети Интернет		Письменное обращение посредством почтовой связи		Прочее	
		5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
		0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Обращения		Оказание услуг по передаче электрической энергии		Осуществление технологического присоединения		Коммерческий учет электрической энергии		Качество обслуживания потребителей		Техническое обслуживание электросетевых объектов	
		10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
		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	0	0	0	0
Обращения потребителей, содержащие жалобы		Качество услуг по передаче электрической энергии		Качество электрической энергии		Осуществление технологического присоединения		Коммерческий учет электрической энергии		Качество обслуживания потребителей	
		16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
		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	0	0	0	0
Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг		По технологическому присоединению		Заключение договора на оказание услуг по передаче электроэнергии		Организация коммерческого учета электроэнергии		Прочее		Заявителем был получен исчерпывающий ответ в установленные сроки	
		23	24	25	26	27	28	29	30	31	
		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	0	0	0	0
Факт получения потребителем ответа		Заявителем был получен исчерпывающий ответ с нарушением сроков		Обращение оставлено без ответа		Выполненные мероприятия по результатам обращения		Планируемые мероприятия по результатам обращения			
		28	29	30	31						
Мероприятия по результатам обращения		Заявителем был получен исчерпывающий ответ с нарушением сроков		Обращение оставлено без ответа		Выполненные мероприятия по результатам обращения		Планируемые мероприятия по результатам обращения			
		28	29	30	31						