

Информация о качестве обслуживания потребителей «ГУП «Петербургский метрополитен» услуг за 2015 год

1. Общая информация о сетевой организации
 1.1. Информация о потребителях услуг

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		2014 (на конец года)	2015 (на конец года)	Динамика изменения показателя
1	Количество потребителей услуг (по уровням напряжения):			
1.1	СН2 (1 – 20 кВ), в т.ч. по категориям надежности	49	48	-1
1.1.1	2 категория надежности	14	14	0
1.1.2	3 категория надежности	35	34	-1
1.2	НН (до 1 кВ), в т.ч. По категориям надежности	18	18	0
1.2.1	2 категория надежности	2	2	0
1.2.2	3 категория надежности	16	16	0
2	Количество потребителей услуг (по типам потребителей):	64	63	-1
2.1	Юридические лица	59	58	-1
2.2	Физические лица	5	5	0
3	Количество точек поставки всего:	117	119	+2
	Юридические лица	112	114	+2
3.1	Физические лица	5	5	0
	Количество точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии, из них:	116	119	+3
	Юридические лица	111	114	+3
	Физические лица	5	5	0

1.2. Информация об объектах электросетевого хозяйства

N	Наименование объектов электросетевого хозяйства	Значение показателя, годы		
		2014 (на конец года)	2015 (на конец года)	Динамика изменения показателя
1	Количество подстанций 6(10) кВ, шт.	128	128	0
	Физический износ подстанций , %	65	66	+1
2	Длина кабельных линий 6-10 кВ, км	770	770	0
	Физический износ кабельных линий,%	52	53	+1

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

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		2014	2015	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIDI})	0,0734	0,0016	-0,0718
1.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,0959	0,0021	-0,0749
1.4	НН (до 1 кВ)	0	0	0
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIFI})	0,0625	0,0159	-0,0467
2.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,0816	0,0208	-0,0608
2.4	НН (до 1 кВ)	0	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) ($\Pi_{SAIDI, \text{план}}$)	0,0123	0,0369	+0,0246
3.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,0075	0,0226	+0,0151
3.4	НН (до 1 кВ)	0,0222	0,0666	+0,0444

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) ($\Pi_{SAIFI, \text{план}}$)	0,1231	0,3692	+0,2461
4.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,0755	0,2264	+0,1509
4.4	НН (до 1 кВ)	0,2222	0,6666	+ 0,4444
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.

N	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, Π_{SAIDI}				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, Π_{SAIFI}				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), $\Pi_{SAIDI, \text{план}}$				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), $\Pi_{SAIFI, \text{план}}$				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	ГУП «Петербургский метрополитен»			0,0021	0			0,0208	0			0,0226	0,0666		0,2264	0,6666		0,0159	
n	Всего по сетевой организации			0,0021	0			0,0208	0			0,0226	0,0666		0,2264	0,6666		0,0159	

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

Невостребованная мощность для подключения потребителей к сетям ГУП «Петербургский метрополитен» отсутствует.

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

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				
		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	18	
1	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки	0	0	0	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	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 контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	0
3.1	по вине сетевой организации	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	0
3.2	по вине сторонних лиц	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	0

4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	0
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	0
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	0
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:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	0
7.1	по вине сетевой организации	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	0
7.2	по вине заявителя	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	0
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	0

Расчет стоимости технологического присоединения к электрическим сетям ГУП «Петербургский метрополитен» производится по индивидуальному проекту.

2.2	осуществление технологического присоединения	0	0	0	0	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	0	0	0	0
2.4	качество обслуживания	0	0	0	0	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	0	0	0	0
2.6	прочее (указать)	0	0	0	0	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	0	0	0	0
3.1	по технологическому присоединению	0	0	0	0	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	0	0	0	0
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	0	0	0	0	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	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	ГУП «Петербургский метрополитен» Служба электроснабжения		Г. Санкт-Петербург, Ул. Одоевского, д. 29	251-91-64 mailbox@eps.metro.spb.ru	понедельник-пятница С 9-00 до 17-00 Обед с 12-00 до 13-00	Оказание услуг по передаче электроэнергии	0	0	0	0

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: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	251-91-64
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

