

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг сетевой организации ООО
"Оренбургская территориальная сетевая компания" - по форме, утверждаемой
уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом
исполнительной власти (Постановление Правительства Российской Федерации от
21.01.2004 №24: пункт 11 л Раздела II)**

Формы в соответствии с Методическими указаниями по расчету уровня надежности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью и территориальных сетевых организаций, утвержденными приказом Минэнерго России от 14.10.2013 №718.

Расчет показателя уровня надежности оказываемых услуг

Показатель	Ед.изм.	Значение	
		плановое - 2016 год	фактическое - 2016 год
1	2	3	4
Суммарная продолжительность прекращений передачи электроэнергии	час	72,00	10,20
Максимальное за расчетный период число точек присоединения	шт	11	11
Показатель надежности услуг	-	6,5455	0,9273

Расчет показателя уровня качества обслуживания потребителей услуг ТСО

Показатель	Ед.изм.	Значение		Отклонение факта от плана	Зависимость	Оценка при планировании	Оценка по факту
		плановое - 2015 год	фактическое - 2015 год				
1	2	3	4	5	6	7	8
Индикатор информативности							
1. Возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами территориальной сетевой организации	-	-	-	-	-	2,00	2,00
2. Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации,	-	-	-	-	-	2,00	2,00
3. Наличие в сети Интернет сайта территориальной сетевой организации с возможностью обмена информацией с потребителями услуг посредством электронной почты	(1/0)	1,00	1,00	100%	прямая	2,00	2,00
4. Проведение мероприятий по доведению до сведения потребителей услуг необходимой информации, в том числе путем ее размещения в сети Интернет, на бумажных носителях или иными доступными способами	(1/0)	1,00	1,00	100%	прямая	2,00	2,00
5. Простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию	%	0,00%	0,00%	100%	обратная	2,00	2,00
6. Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации - всего.	%	0,00%	0,00%	100%	обратная	2,00	2,00
7. Итого по индикатору информативности	-	-	-	-	-	2,0000	2,0000
Индикатор исполнительности							
1. Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями)	-	-	-	-	-	0,50	0,50
2. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию	-	0,00%	0,00%	100%	обратная	0,50	0,50
3. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации	-	-	-	-	-	0,50	0,50
4. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию	%	0,00%	0,00%	100%	обратная	0,20	0,20
5. Итого по индикатору исполнительности	-	-	-	-	-	0,4250	0,4250
Индикатор результативности обратной связи							
1. Наличие структурного подразделения территориальной сетевой организации по рассмотрению, обработке и принятию мер по обращениям потребителей услуг	(1/0)	1,00	1,00	100%	прямая	2,00	2,00
2. Степень удовлетворения обращений потребителей услуг	-	-	-	-	-	2,00	2,00
3. Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего,	-	-	-	-	-	2,00	2,00
4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию	шт/ 1000 потр	0,00	0,00	100%	обратная	2,00	2,00
5. Оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении территориальной сетевой организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами	-	-	-	-	-	2,00	2,00
6. Итого по индикатору результативности обратной связи	-	-	-	-	-	2,0000	2,0000
Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг ТСО (Птсо)						0,8975	0,8975

Расчет показателя уровня качества осуществляемого технологического присоединения к сети

Показатель	фактическое - 2016 год
1. Показатель качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети	
1.1. Число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных в соответствии с требованиями нормативных правовых актов, по которым сетевой организацией в соответствующий расчетный период направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения заявителя к сети, шт. (Nзаяв_тпр)	18
1.2. Число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных в соответствии с требованиями нормативных правовых актов, по которым сетевой организацией в соответствующий расчетный период направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к сети с нарушением установленных сроков его направления, шт. нс (Nзаяв_тпр)	2,00
2. Итого показатель качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети (П заяв_тпр)	1,000
3. Показатель качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к сети	
3.1. Число договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, исполненных в соответствующем расчетном периоде, по которым имеется подписанный сторонами акт о технологическом присоединении, шт. (Nсд_тпр)	18
3.2. Число договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, исполненных в соответствующем расчетном периоде, по которым имеется подписанный сторонами акт о технологическом присоединении, по которым произошло нарушение установленных сроков технологического присоединения, шт. нс (Nсд_тпр)	0,000
4. Итого показатель качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети (П нс_тпр)	1,00
5. Показатель соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении к сети	
5.1. Число вступивших в законную силу решений антимонопольного законодательства и (или) суда об установлении нарушений сетевой организацией требований антимонопольного законодательства РФ в части оказания услуг по технологическому присоединению в соответствующем расчетном периоде, шт. (Nн_тпр)	0,0
5.2. Общее число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных заявителями в соответствующий расчетный период, в десятках шт. без округления (Nочз_тпр)	81,8
6. Показатель соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении к электрическим сетям сетевой организации (П нпа_тпр)	1,00
Показатель уровня качества оказываемых услуг ТСО (Птпр)	1,000

1 1

СВОД ПО ПОКАЗАТЕЛЯМ НАДЕЖНОСТИ И КАЧЕСТВА И РАСЧЕТ ОБОБЩЕННОГО ПОКАЗАТЕЛЯ

Показатель	Значение показателей надежности и качества		Коэффициент допустимого отклонения показателя надежности и качества	Отметка о достижении показателя надежности и качества	Отметка о достоверности отчетных данных	Определение коэффициентов надежности и качества
	плановое - 2016 год	фактическое - 2016 год				
Показатель надежности оказываемых услуг	0,9273	1,0000	30%	достигнуто	+	1
Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг ТСО	0,8975	1,0000	30%	достигнуто	+	0
Показатель уровня качества оказываемых услуг	1,0000	1,000	10%	достигнуто	+	0

Значения обобщенного показателя надежности и качества

ТСО ООО "Оренбургская территориальная сетевая компания" Коб	0,75
---	-------------

Форма 8.1 - Журнал учёта данных первичной информации по всем прекращением передачи электрической энергии, произошедших на объектах электросетевых организаций за 2016 год

ООО "Оренбургская территориальная сетевая компания"

наименование электросетевой организации

№ п/п	Наименование структурной единицы электросетевой сетевой организации	Диспетчерское наименование подстанции или ЛЭП, в результате отключения которой произошло прекращения передачи электроэнергии потребителям услуг	Вид объекта (ПС, ЛЭП)	Высший класс напряжения обесточенного оборудования, кВ	Причина прекращения передачи электрической энергии (1/0)	Признак АПВ (1/0)	Признак АВР (1/0)	Количество точек поставки, по которым произошло прекращение передачи электрической энергии, шт.									Количество потребителей услуг (производители электрической энергии) в отношении которых произошло прекращение передачи электрической энергии, шт.											Время и дата устранения технологического нарушения на объектах данной сетевой организации (часы, минуты, ГГГ.ММ.ДД)	Время и дата восстановления режима потребления электрической энергии потребителями услуг (часы, минуты, ГГГ.ММ.ДД)	Продолжительность прекращения передачи электрической энергии, час	Суммарный объем фактической нагрузки (мощности) на присоединенных потребителях услуг по которым в результате технологического нарушения произошло прекращение передачи электрической энергии на момент возникновения такого события, МВт	Наименование документа первичной информации (акт расследования, журнал отключений и т.п.)	Результаты документа первичной информации (акт расследования технологического нарушения (аварии) или иного документа (номер и дата записи в журнале отключений))																				
								Потребители электрической энергии			Производители электрической энергии						Потребители электрической энергии																																				
								1 категория надёжности			2 категория надёжности			3 категория надёжности			Электросетевые организации			Производители электрической энергии			1 категория надёжности			2 категория надёжности								3 категория надёжности			с максимальной мощностью до 150 кВт			с максимальной мощностью от 150 до 670 кВт			максимальной мощностью свыше 670 кВт		Всего (сумма граф 17-21)		Электросетевые организации		Производители электрической энергии		Всего (сумма граф 25-27)		
								полное	частичное	10	полное	частичное	12	полное	частичное	13	14	15	16	полное	частичное	18	полное	частичное	20	21	22							23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35							
1	ООО "ОТСК"	п/ст "Западная"	ЛЭП	6,0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	07.23	2016.07.11.	08.42	2016.07.12	0,2	10,000	журнал отключения	б/н																			
2	ООО "ОТСК"	п/ст "Западная"	ЛЭП	6,0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	02.18	2016.11.05	02.30	2016.11.05	10,00	0,200	журнал отключения	б/н																			
56																																																					
																ИТОГО													10,20																								
																Всего													20,40																								

**Форма 8.3 - Расчет индикативного показателя уровня надежности оказываемых услуг
территориальной сетевой организацией на основе средней продолжительности нарушения
электроснабжения потребителей и средней частоты прерывания электроснабжения
потребителей за 2016 год**

ООО "Оренбургская территориальная сетевая компания"

наименование электросетевой организации

плановое - 2016 год

№ п/п	Наименование составляющей показателя	Метод определения	
1	Максимальное количество потребителей услуг по передаче электрической энергии (включая потребителей электрической энергии, обслуживаемых энергосбытовыми организациями (гарантирующими поставщиками), энергопринимающие устройства которых непосредственно присоединены к объектам электросетевого хозяйства сетевой организации), обслуживаемых электросетевой организацией в рамках расчетного периода, шт.	<i>в соответствии с заключенными договорами по передаче электроэнергии</i>	18
1.1.	Максимальное количество потребителей электроэнергии, обслуживаемых электросетевой организацией в рамках расчетного периода (включая потребителей электрической энергии, обслуживаемых энергосбытовыми организациями (гарантирующими поставщиками), энергопринимающие устройства которых непосредственно присоединены к объектам электросетевого хозяйства сетевой организации),	<i>в соответствии с заключенными договорами по передаче электроэнергии</i>	8
2	Максимальное за расчетный период регулирования число точек поставки электросетевой организации, шт.	<i>в соответствии с заключенными договорами по передаче электроэнергии</i>	18
3	Средняя продолжительность нарушения электроснабжения	сумма произведений по столбцу 32 и столбцу 28 формы 8.1. деленная значение пункта 1 формы 3	1,13
4	Средняя частота прерывания электроснабжения потребителей (Psaifi), шт.	сумма по столбцу 28 формы 8.1. и деленная на значение пункта 1 формы 8.3	0,11

Форма 1.1

Журнал учета текущей информации о прекращении передачи электрической энергии для потребителей услуг электросетевой организации за

2016 год

ООО " Оренбургская территориальная сетевая компания"

Наименование электросетевой организации

Обосновывающие данные для расчета	Продолжительность прекращения, час.	Количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации, шт.
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
1		8
2		8
3		8
4		8
5		8
6		8
7	10	8
8		8
9		8
10		8
11	0,2	8
12		8
ВСЕГО	10,2	

Форма 1.2 - Расчет показателя средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии

ООО "Оренбургская территориальная сетевая компания"

Наименование электросетевой организации

Максимальное за расчетный период <u>2016</u> г. число точек присоединения	18
Суммарная продолжительность прекращений передачи электрической энергии, час. (Тпр)	10,2
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Пп)	0,5667

Форма 1.3 - Предложения электросетевой организации по плановым значениям показателей надежности и качества услуг на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования

ООО "Оренбургская территориальная севая компания"

Наименование электросетевой организации

Показатель	Мероприятия, направленные на улучшение показателя	Описание (обоснование)	Значение показателя, годы:				
			2016	2017	2018	2019	2020
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (П _п)			0,5667	0,5667	0,005	0,0049	
Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения (П _{тпр})			1	1	1	1	1
Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевых организаций (П _{тсо})			0,897	0,897	0,897	0,883	