

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
(по форме приложения №7 к Приказу Минэнерго России от 15.04.2014 №186 "О Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых

Открытое акционерное общество "Варьеганэнергонефть" (ОАО "ВЭН")
за 2016 год

Содержание:

1. Общая информация о сетевой организации

- 1.1 Количество потребителей услуг
- 1.2. Количество точек поставки
- 1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства
- 1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства

2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

- 2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в целом
- 2.2. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в отчетном
- 2.3 Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг п передаче электрической энергии

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

- 3.1 Информация о наличии неостребованной мощности Для осуществления
- 3.2 Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению
- 3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям
- 3.5 Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям ОАО "ВЭН"

4. Качество обслуживания

- 4.1. Количество обращений, поступивших в сетевую организации»
- 4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей,
- 4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.
- 4.4 Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений
- 4.5 Описание дополнительных услуг, оказываемых потребителю
- 4.7 Темы и результаты опросов потребителей
- 4.8 Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества
- 4.9. Информация по обращениям потребителей.

1. Общая информация о сетевой организации

1.1 Количество потребителей услуг

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.

№ п/п	Категория потребителя		Кол-во		Динамика
			2015	2016	
1	По уровню напряжения	СН-1	12	13	+8,33%
2		СН-2	67	89	+32,84%
3		НН	88	88	0,00%
4	По категории надежности	I	0	0	0,00%
5		II	4	4	0,00%
6		III	77	143	+85,71%
7	По правовому статусу	Юр.лица	58	97	+67,24%
8		Физ.лица	98	98	0,00%

1.2. Количество точек поставки

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

№ п/п	Категория точек поставки	Количество, шт.		Динамика
		2015	2016	
1	Общее количество	1292	1295	+0,23%
2	Оборудованные приборами учета, в т.ч.:	306	309	+0,98%
2.1	Физические лица	98	98	0,00%
2.2	Юридические лица	208	211	+1,44%
2.3	Вводные устройства в многоквартирные жилые дома	0	0	0,00%
2.4	Бесхозяйные объекты	0	0	0,00%
3	Приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных	986	986	0,00%

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства

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.

№ п/п	Наименование	Единица измерения	Напряжение, кВ	2015	2016	ДИНАМИКА
				Количество единиц измерения	Количество единиц измерения	
				ед.изм.	ед.изм.	
1	Подстанция	шт	110-150	0,00	0,00	0,00%
			35	72,00	73,00	+1,39%
2	Силовой трансформатор или реактор (одно- или трехфазный), или вольтодобавочный трансформатор	шт	110-150	0,00	0,00	0,00%
			ВН (35)	0,00	0,00	0,00%
			СН1 (35)	145,00	145,00	0,00%
			ВН (1-20)	0,00	0,00	0,00%
			СН1 (1-20)	235,00	235,00	0,00%
			СН2 (1-20)	324,00	324,00	0,00%
3	Масляный (вакуумный) выключатель	шт	110-150	0,00	0,00	0,00%
			ВН (35)	0,00	0,00	0,00%
			СН1 (35)	250,00	250,00	0,00%
			ВН (1-20)	0,00	0,00	0,00%
			СН1 (1-20)	2 061,00	2 061,00	0,00%
			СН2 (1-20)	86,00	86,00	0,00%
4	Выключатель нагрузки	Единица оборудования	110	0,00	0,00	0,00%
			35	365,00	365,00	0,00%
			1-20	535,00	535,00	0,00%
5	Статические конденсаторы	100 конд.	110-150	0,00	0,00	0,00%
			35	10,26	10,26	0,00%
			1-20	0,00	0,00	0,00%
6	Однотрансформаторная ТП, КТП	ТП, КТП	ВН (1-20)	0,00	0,00	0,00%
			СН1 (1-20)	0,00	0,00	0,00%
			СН2 (1-20)	484,00	484,00	0,00%
7	Двухтрансформаторная ТП, КТП	ТП, КТП	ВН (1-20)	0,00	0,00	0,00%
			СН1 (1-20)	0,00	0,00	0,00%
			СН2 (1-20)	66,00	66,00	0,00%
8	Однотрансформаторная подстанция 34/0,4 кВ	п/ст	ВН (35)	0,00	0,00	0,00%
			СН1 (35)	0,00	0,00	0,00%
		металл	СН1 (35)	384,90	384,90	0,00%
		ж/бетон		31,91	31,91	0,00%
		дерево		0,00	0,00	0,00%
		дерево на ж/б пасынках	СН2 (1-20)	0,00	0,00	0,00%
		ж/бетон, металл		1 496,95	1 496,95	0,00%
	КЛЭП	20 -35	-	0,00	0,00	0,00%
		3 - 10	-	298,25	298,25	0,00%

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства

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.

№ пп	Наименование объекта электросетевого хозяйства	Уровень напряжения	Ед. Изм	2015г	2016г	Динамика, %
1	влэп	35 кВ	км	416,81	416,81	0,00%
2	влэп	1-20 кВ	км	1496,95	1496,95	0,00%
3	влэп	0,4 кВ	км	0	0	0,00%
4	клэп	35 кВ	км	0	0	0,00%
5	клэп	1-20 кВ	км	298,25	298,25	0,00%
6	клэп	0,4 кВ	км	0	0	0,00%
7	физический износ ЛЭП		%	75,67	76,26	+0,78%
8	ПС	35/10(6) кВ	шт.	72	73	+1,39%
9	ТП	6/0,4 кВ	шт.	550	550	0,00%
10	ТП	10/0,4 кВ	шт.	0	0	0,00%
12	физический износ оборудования		%	70,73	68,67	-2,91%

2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в целом

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

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		2015	2016	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, (Psaidd)	1,225608	1,3187833	+7,6%
1.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0,00%
1.2	СН1 (35-60 кВ)	0,934972	2,611308	+179,29%
1.3	СН2 (1-20 кВ)	1,277663	1,129988	-11,56%
1.4	НН (до 1 кВ)	0	0	0,00%
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, (Psaivi)	1,17721519	0,852941176	-27,55%
2.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0,00%
2.2	СН1 (35-60 кВ)	0,333	1,000	+200%
2.3	СН2 (1-20 кВ)	1,328	0,831	-37,41%
2.4	НН (до 1 кВ)	0	0	0,00%
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), (Psaidd, план)	3,144693	3,300785	+4,96%
3.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0,00%
3.2	СН1 (35-60 кВ)	0	0	0,00%
3.3	СН2 (1-20 кВ)	3,144693	3,300785	+4,96%
3.4	НН (до 1 кВ)	0	0	0,00%
4	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) (Psaivi, план)	0,980822	0,523287	-46,65%
4.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0,00%
4.1	СН1 (35-60 кВ)	0,000	0,000	0,00%
4.2	СН2 (1-20 кВ)	0,981	0,523	-46,65%
4.3	НН (до 1 кВ)	0	0	0,00%
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0	0	0,00%
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	0,00%

2.2. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в отчетном периоде.

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,				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии,				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),				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),				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	ОАО "ВЭН"	0	2,6113	1,13	0	0	1	0,8315	0	0	0	3,3	0	0	0	0,52	0	0,94	
2																			
...																			
n	Всего по сетевой организации	0	2,6113	1,13	0	0	1	0,8315	0	0	0	3,3	0	0	0	0,52	0	0,94	

2.3 Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг п передаче электрической энергии

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

1. Произведена реконструкция объектов электросетевого хозяйства сетевой организации, с целью уменьшения случаев технологических отказов по причине износа электрооборудования предприятия.
2. Постоянный визуальный и тепловизионный осмотр электрооборудования и электросетевого хозяйства, для своевременного выявления и устранения замечаний и других причин, являющихся возможными причинами технологических отказов электрооборудования.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1 Информация о наличии неостребованной мощности Для осуществления технологического присоединения

Информация о наличии неостребованной 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,

№ п/п	Наименование объекта центра питания, класс напряжения	Количество установленных трансформаторов и их мощность, МВА	Неостребованная мощность с учетом присоединенных потребителей, заключенных договоров и поданных заявок на ТП, МВт
1	"К - 6"	6,3	0,987
		4	-0,723
2	"К - 14"	4	-0,253
		4	-1,693
3	"К - 16"	4	1,377
		4	0,597
4	"К - 21"	4	0,387
		4	0,977
5	"К - 24"	4	1,877
		4	2,487
6	"К - 27"	4	1,777
		4	2,027
7	"К - 34"	4	0,347
		4	2,907
8	"К - 38"	4	0,997
		4	0,197
9	"К - 54"	6,3	2,517
		6,3	1,61
10	"К-68"	4	0,137
		4	1,247
11	"К-80"	4	0,557
		4	-0,423
12	"К-88"	4	2,007
		4	0,847
13	"К-222"	6,3	3,067
		6,3	0,587
14	"К-225"	6,3	4,577
		6,3	2,927
15	"К-228"	4	2,907
		4	3,537
16	"К - 256"	4	0,787
		4	2,427
17	"К - 272"	4	1,477
		4	1,877
18	"К-329"	4	1,827
		4	0,817
19	"Подкачка"	16	14,22
		16	15,047
20	"КНС-2а"	16	7,274
		16	7,711
21	"КНС-4а"	16	7,181
		16	9,474
22	"КНС-6"	16	10,124
		16	9,524
23	"КНС-7"	16	9,974
		16	8,724
24	"КНС-9"	16	11,607
		16	11,707
25	"ЦПС"	16	8,857
		16	8,607
26	"КС-1"	6,3	6,237
		6,3	6,237
27	"БПТО и КО-2"	4	-1,045
		4	-1,013
28	"Промысловая"	4	1,527
		4	0,597
29	К-13	4	2,477
		4	2,207
30	К-10	4	1,477
		4	2,557
31	К-141	2,5	2,437
		2,5	2,437
32	КНС-2	10	-6,543
		10	-1,993
33	КНС-3	10	8,39
		10	9
34	"Мирная"	10	6,822
		10	7,744
35	"ДНС-7"	6,3	5,437
		6,3	5,607
36	"К-10"	4	1,477
		4	2,557
37	"К-20"	4	1,197
		4	2,887
38	"КНС-2а"	16	12,777
		16	14,647
39	"К-2"	4	0,557
		4	2,507
40	"КНС-3а"	16	6,962

70	КНС-3а	16	11,162
41	"К-56"	4	2,085
		4	1,627
42	"К-40"	4	1,887
		4	2,557
43	"КНС-5"	10	7,357
		10	5,737
44	"К-34"	2,5	1,787
		2,5	1,637
45	"К-51"	4	0,197
		4	-0,933
46	"Промзона"	4	2,807
		6,3	1,047
47	"Подкачка"	4	2,027
		4	2,347
48	"К-65"	4	3,487
		4	2,487
49	"КНС-4а"	16	14,257
		16	12,727
50	"КНС-4"	10	5,84
		10	5,44
51	Промзона	4	-0,743
		4	1,107
52	К-6	4	1,607
		4	3,037
53	КНС-2	6,3	2,107
		10	6,957
54	К-4	4	3,057
		4	0,987
55	К-99	4	0,997
		4	0,267
56	КНС-4	10	7,627
		10	6,847
57	"Промысловая"	4	-2,163
		4	0,957
58	"Лучезарная"	4	3,147
		4	1,597
59	"Водозабор"	4	2,887
		4	3,277
61	"Передвижная №2"	4	3,33
		0	0
62	"К-44"	4	3,287
		4	2,887
63	КНС-1	4	0,022
		4	1,832
64	К-15	4	0,257
		4	-0,048
65	К-30	4	2,974
		4	2,737
66	КНС-2	10	7,45
		10	8,22
67	КНС-3	16	10,94
		16	13,745
68	Промысловая	4	-1,853
		4	1,557
69	КНС-1	16	-6,724
		16	0,581
70	К-12	4	-0,413
		4	1,257
71	К-20	6,3	0,297
		6,3	0,747
72	К-32	6,3	-5,923
		6,3	1,887
73	К-38	6,3	2,917
		6,3	3,087

3.2 Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению

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

На официальном сайте ОАО "ВЭН" по средствам обратной связи через личный кабинет (ссылка на интернет страницу личного кабинета <http://www.oaoven.ru/>). Создана возможность более удобной, для потребителя, подачи заявления на технологическое присоединение, а также мониторинга состояния заявки

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

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			
		2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	Динамика изменения показателя, %	
1	2	3	4	5	6	7	9	11	11	13	15	15	16	17	18	19	20
1	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки	0	0	0	2	2	0	0	1	100	3	1	-66,7	0	0	0	9
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	0	0	2	2	0	0	1	100	3	1	-66,7	0	0	0	9
3	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирурующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:	0	0	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	0	0
3.2	по вине сторонних лиц	0	0	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	6	7	16	0	9	1	7	5	-29,6	0	0	0	34
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	0	0	2	2	0	0	1	100	3	1	-66,7	0	0	0	9
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	0	0	2	2	0	0	0	0	3	1	-66,7	0	0	0	8
7	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирурующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:	0	0	0	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	0	0	0
7.2	по вине заявителя	0	0	0	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	123	67	-54,47	0	0	0	41	43	4,8	0	0	0	274

3.5 Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям ОАО "ВЭН"

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	*	550,00	*	*	*	*	*	*
		ВЛ	*	550,00	*	1529,98	*	3371,86	*	3371,86
	Нет	КЛ	*	*	*	*	*	*	*	*
		ВЛ	*	550,00	*	169,48	*	169,48	*	169,48
	Да	КЛ	*	*	*	*	*	*	*	*
		ВЛ	*	41650,06	*	5606,07	*	8008,25	*	3966,65
750	Нет	КЛ	*	*	*	*	*	*	*	*
		ВЛ	*	40048,87	*	4004,88	*	4805,87	*	1793,23
	Да	КЛ	*	*	*	*	*	*	*	*
		ВЛ	*	54999,69	*	6941,03	*	9610,20	*	4564,40
1000	Нет	КЛ	*	*	*	*	*	*	*	*
		ВЛ	*	53398,50	*	5339,84	*	6407,82	*	2390,98
	Да	КЛ	*	*	*	*	*	*	*	*
		ВЛ	*	68349,31	*	8276,00	*	11212,16	*	5162,14
1250	Нет	КЛ	*	*	*	*	*	*	*	*
		ВЛ	*	66748,12	*	6674,81	*	8009,78	*	2988,72

4. Качество обслуживания

4.1. Количество обращений, поступивших в сетевую организацию»

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		
		2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	Всего обращения потребителей, в том числе:	0	0	0,00%	0	0	0,00%	6	4	-33,33%	4	4	0,00%	0	0	0,00%
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
1.2	осуществление технологического присоединения	0	0	0,00%	0	0	0,00%	3	2	-33,33%	2	2	0,00%	0	0	0,00%
1.3	коммерческий учет электрической энергии	0	0	0,00%	0	0	0,00%	3	2	-33,33%	2	2	0,00%	0	0	0,00%
1.4	качество обслуживания	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов			0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
1.6	прочее	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
2	Жалобы	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
2.2	качество услуг по передаче электрической энергии	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
2.3	качество электрической энергии	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
2.4	осуществление технологического присоединения	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
2.5	коммерческий учет электрической энергии	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
2.6	качество обслуживания	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
2.7	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
2.8	прочее	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
3	Заявка на оказание услуг	0	0	0,00%	0	0	0,00%	3	2	-33,33%	2	2	0,00%	0	0	0,00%
3.1	по технологическому присоединению	0	0	0,00%	0	0	0,00%	3	2	-33,33%	2	2	0,00%	0	0	0,00%
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
3.4	прочее	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

[illegible]

					Технологическое присоединение к электрическим сетям сетевой организации юридические лица от 150 до 670кВт	1	0	0	отсутствуют
					Технологическое присоединение к электрическим сетям сетевой организации юридические лица свыше 670кВт	4	0	0	отсутствуют
					Восстановление ранее выданных документов о технологическом присоединении либо выдачу новых документов о технологическом присоединении при невозможности восстановления ранее выданных технических условий	0	0	0	отсутствуют

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

N	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:	номер телефона	(34668) 41-454; (34668) 40-116
	Номер телефона по вопросам энергоснабжения:		
	Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:		
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	940
2.1.	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	940
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.	1
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	1

4.4 Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений

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.

Вид обращения	Категория с наибольшим числом обращений
Обращений всего	Прочее (разъяснение информации, касающейся деятельности предприятия)
Обращение содержащее жалобу	Качество услуг по передаче электрической энергии
Обращение содержащее заявку	Прочее (повторное включение, отключение электроснабжения и прочее)

4.5 Описание дополнительных услуг, оказываемых потребителю

ОАО «ВЭН», осуществляет следующие дополнительные виды услуг (помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций):

1. Испытание диэлектрических перчаток, бот, калош повышенным напряжением (1 пара)
2. Профилактические испытания (полный объем работ) трансформаторного масла (1 проба)
3. Хроматографический анализ трансформаторного масла (1 анализ)
4. Анализ влагосодержания трансформаторного масла (1 анализ)
5. Подключение и приёмка узла учета (снятие векторных диаграмм)
6. Испытание КЛ до 1000 В повышенным напряжением
7. Испытание КЛ до 35кВ включительно повышенным напряжением
8. Производство измерений петля "Фаза-Ноль"
9. Измерение контура заземления

4.7 Темы и результаты опросов потребителей

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.

Вопросы (темы):	Результаты:
Получаете ли Вы предупреждения об отключении электрической энергии для проведения плановых ремонтных работ в электрических сетях?	
ДА	100%
НЕТ	0%
Знаете ли Вы, куда следует обращаться в случае внезапного отключения электрической энергии?	
ДА	100%
НЕТ	0%
В течение года имелись ли случаи, когда Вы обращались с проблемой в ОАО «ВЭН» и не получили ответ или он Вас не устроил?	
ДА	0%
НЕТ	100%
Знаете ли Вы о том, что на сайте ОАО «ВЭН» ежеквартально публикуется информация об аварийных отключениях?	
ДА	75%
НЕТ	25%
Какой наиболее удобный для Вас канал получения уведомления об аварийных ситуациях?	
Сайт ОАО «ВЭН»	0%
Электронная почта	60%
Личный кабинет (на сайте)	0%
Телефон	40%
Укажите наиболее удобный для Вас канал взаимодействия с электросетевой компанией:	
Очное обращение (непосредственное общение)	13%
Телефон	50%
Интернет	0%
Электронная почта	38%
Обращение по почте	0%
Обращались ли Вы в Центр обслуживания клиентов ОАО «ВЭН»?	
Да, 1 раз	0%
Более 1 раза	50%
Нет	50%
Удовлетворены ли Вы качеством предоставляемых ОАО «ВЭН» услуг?	
ДА	100%
НЕТ	0%
Ваши предложения и замечания, возникшие в процессе взаимоотношений со службами ОАО «ВЭН» :	
ЕСТЬ ПРЕДЛОЖЕНИЯ	0%
НЕТ ПРЕДЛОЖЕНИЙ	100%
ЕСТЬ ЗАМЕЧАНИЯ	0%
НЕТ ЗАМЕЧАНИЙ	100%

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

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

Реагирование на жалобы и обращения, обеспечение обратной связи.

Установка стендов с образцами заполненных заявок на выполнение услуг в пункте обслуживания потребителей.

Организация личного кабинета на официальном сайте ОАО «ВЭН» для организации обратной связи.

[illegible]

[illegible]

[illegible]

Bx-1913/16	08.12.2016 10:51				+						+											+	+					
Bx-1906/16	08.12.2016 13:58				+						+											+	+					
Bx-1909/16	08.12.2016 16:20				+			+														+	+					
Bx-1910/16	08.12.2016 16:28				+			+														+	+					
Bx-1915/16	12.12.2016 8:33				+			+														+	+					
Bx-1928/16	12.12.2016 13:50				+			+														+	+					
Bx-1939/16	13.12.2016 9:16				+			+														+	+					
Bx-1942/16	13.12.2016 9:24				+			+														+	+					
Bx-1945/16	13.12.2016 9:48				+																	+	+					
Bx-1947/16	13.12.2016 17:17				+			+														+	+					
Bx-1948/16	14.12.2016 8:18				+						+											+	+					
Bx-1949/16	14.12.2016 8:21				+			+														+	+					
Bx-1950/16	14.12.2016 8:23				+			+														+	+					
Bx-1954/16	14.12.2016 14:52				+			+														+	+					
Bx-1957/16	14.12.2016 15:59				+						+											+	+					
Bx-1958/16	14.12.2016 17:19				+			+														+	+					
Bx-1959/16	15.12.2016 8:44				+			+														+	+					
Bx-1960/16	15.12.2016 9:59				+					+												+	+					
Bx-1962/16	15.12.2016 13:58				+			+														+	+					
Bx-1964/16	15.12.2016 14:16				+			+														+	+					
Bx-1968/16	15.12.2016 16:41				+						+											+	+					
Bx-1970/16	16.12.2016 11:40				+			+														+	+					
Bx-1971/16	19.12.2016 8:28				+						+											+	+					
Bx-1974/16	19.12.2016 9:28				+			+														+	+					
Bx-1975/16	19.12.2016 9:42				+			+														+	+					
Bx-1976/16	19.12.2016 9:45				+			+														+	+					
Bx-1977/16	19.12.2016 9:47				+						+											+	+					
Bx-1980/16	19.12.2016 11:21				+			+														+	+					
Bx-1981/16	19.12.2016 11:22				+			+														+	+					
Bx-1982/16	19.12.2016 11:50				+						+											+	+					
Bx-1983/16	19.12.2016 13:42				+			+														+	+					
Bx-1997/16	19.12.2016 17:18				+						+											+	+					
Bx-2004/16	20.12.2016 17:19				+						+											+	+					
Bx-2005/16	21.12.2016 11:46				+			+														+	+					
Bx-2007/16	21.12.2016 14:09				+						+											+	+					
Bx-2010/16	22.12.2016 14:39				+			+														+	+					
Bx-2011/16	22.12.2016 15:23				+			+														+	+					
Bx-2012/16	22.12.2016 16:54				+						+											+	+					
Bx-2013/16	23.12.2016 9:43				+						+											+	+					
Bx-2017/16	26.12.2016 11:00				+			+														+	+					
Bx-2018/16	26.12.2016 14:54				+			+														+	+					
Bx-2028/16	27.12.2016 11:30				+			+														+	+					
Bx-2029/16	27.12.2016 13:41				+			+														+	+					
Bx-2030/16	27.12.2016 15:16				+			+														+	+					
Bx-2036/16	28.12.2016 10:27				+						+											+	+					
Bx-2037/16	28.12.2016 10:40				+			+														+	+					
Bx-2038/16	28.12.2016 14:50				+						+											+	+					
Bx-2039/16	28.12.2016 14:52				+						+											+	+					
Bx-2040/16	28.12.2016 14:54				+						+											+	+					
Bx-2041/16	28.12.2016 14:55				+						+											+	+					
Bx-2042/16	28.12.2016 14:56				+						+											+	+					
Bx-2043/16	28.12.2016 14:57				+						+											+	+					
Bx-2044/16	28.12.2016 14:59				+						+											+	+					
Bx-2050/16	29.12.2016 10:49				+					+												+	+					
Bx-2052/16	29.12.2016 13:44				+						+											+	+					
Bx-2053/16	29.12.2016 14:24				+			+														+	+					
Bx-2054/16	29.12.2016 16:16				+						+											+	+					
Bx-2056/16	30.12.2016 8:16				+			+														+	+					
Bx-2057/16	30.12.2016 8:31				+			+														+	+					