

## 1. Общая информация о сетевой организации

### 1.1. Количество потребителей услуг МУП "Тверьгорэлектро"

тип потребителя	Уровень напряжения	Категори я надежнос ти потребит еля	2014	2015	динамика
Физические лица	СН2	1	0	0	-
		2	0	0	-
		3	0	0	-
	НН	1	0	0	-
		2	0	0	-
		3	19278	19354	0,39%
Юридические лица	СН2	1	14	14	0,00%
		2	216	216	0,00%
		3	929	929	0,00%
	НН	1	35	35	0,00%
		2	531	531	0,00%
		3	2297	2291	-0,26%

### 1.2. Количество точек поставки МУП "Тверьгорэлектро"

№ п/п		Кол-во точек	Кол-во ПУ	Кол-во точек	Кол-во ПУ на 2015	Динамика
1	физические лица, в том числе	29796	175392	29886	176008	0,35%
1.1.	с возможностью дистанционного снятия сбора данных		2331		2957	26,86%
1.2.	безхозяйные объекты		0		0	0,00%
2	юридические лица, в том числе		10929		11167	2,18%
2.1.	с возможностью дистанционного снятия сбора данных		259		582	124,71%
2.2.	безхозяйные объекты		0		0	0,00%
3	вводные устройства в многоквартирные дома, в том числе		3740		3786	1,23%
3.1.	с возможностью дистанционного снятия сбора данных		3637		3673	0,99%

### 1.3 Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации

Объект	Уровень напряжения,кВ	Ед. измерения	2014 г.	2015 г.	Динамика, %
Воздушные линии (ВЛ)	0,4	км.	421,42	425,829	1,0
	6-10	км.	107,151	108,73	1,5
Кабельные линии (КЛ)	0,4	км.	400,22	408,516	2,1
	6-10	км.	632,338	667,283	5,5
Трансформаторные подстанции и распределительные пункты	6-10	шт.	779	800	2,7
	35	шт.	1	1	0

### 1.4 Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации, %

Объект	Уровень напряжения,кВ	2014 г.	2015 г.	Динамика
трансформаторные подстанции и распределительные пункты		66	68	2
КЛ	6-10	81	83	2
	0,4	78	79	1
ВЛ	6-10	60	61	1
	0,4	70	69	-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, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.

№	Показатель	Значение показателя, годы		
		2014	2015	Динамика изменения показателей, %
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (P <sub>saidi</sub> )			
1.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
1.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
1.3	СН2 (1-20 кВ)	0,124	0,161	29,8
1.4	НН (до 1 кВ)	0	0,024	2,4
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (P <sub>saifi</sub> )			
2.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
2.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
2.3	СН2 (1-20 кВ)	0,166	0,084	-49,4
2.4	НН (до 1 кВ)	0	0,005	0,5
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) (P <sub>saidi</sub> , план)			
3.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
3.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
3.3	СН2 (1-20 кВ)	-	0,199	-
3.4	НН (до 1 кВ)	-	0,0149	-
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) (P <sub>saifi</sub> , план)			
4.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
4.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
4.3	СН2 (1-20 кВ)	-	0,0287	-
4.4	НН (до 1 кВ)	-	0,0057	-
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.

№	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Psaifi)				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, (P 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) ( P 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) ( P 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 на 2016г
		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	УВЛ	-	-	0,007	0,0236	-	-	0,0027	0,0052	-	-	0,1987	0,0084	-	-	0,0287	0,0020	0,0008	1.Разокрупнение перегруженных воздушных ЛЭП 0,4 кВ, в т.ч. перераспределение нагрузки по фазам. 2.Замена перегруженных трансформаторов 3.Реконструкция воздушных и кабельных линий с целью увеличения их пропускной способности.
2	УТП	-	-	0,035	0,0000	-	-	0,0147	0,0000	-	-	-	0,0065	-	-	-	0,0037	0,0071	
3	УКЛ	-	-	0,120	0,0000	-	-	0,0665	0,0000	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0024	
4	Всего по сетевой организации			0,161	0,0236			0,0839	0,0052			0,1987	0,0149			0,0287	0,0057	0,0102	

2.3 Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в 2015г.

- 1.Разокрупнение перегруженных воздушных ЛЭП 0,4 кВ, в т.ч. перераспределение нагрузки по фазам
- 2.Замена перегруженных трансформаторов
- 3.Замена неизолированного провода ЛЭП на изолированный марки СИП
- 4.Реконструкция воздушных и кабельных линий с целью увеличения их пропускной способности
- 5.Модернизация диспетчерского управления с целью снижения времени ликвидации аварий и технологических нарушений в электрической сетях

2.4 Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся качества оказания услуг по передаче электрической энергии

### **3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению**

#### **3.1. Информация о наличии не востребовавшейся мощности для осуществления технологического присоединения.**

Информация размещена на сайте МУП "Тверьгорэлектро" в разделе «Потребителям»/Технологическое присоединение/Сведения о наличии мощности, свободной для технологического присоединения.

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

В целях улучшения качества и доступности для потребителей услуги по технологическому присоединению в 2015 году в МУП «Тверьгорэлектро» введен целый ряд усовершенствований.

В первую очередь, стоит отметить возможность для потребителя получить профессиональную консультацию непосредственно от специалистов Тверьгорэлектро, позвонив по телефону «горячей линии». С 1 ноября 2014 телефон «горячей линии» начал работать в тестовом режиме, а с 1 января 2015 - на постоянной основе. Интерактивное меню «горячей линии» дает возможность клиенту самостоятельно сделать выбор по категории обращения, а при личном общении со специалистом получить ответы на все интересующие его вопросы.

Кроме того, на официальном сайте предприятия в добавлении ко всей имевшейся, ранее опубликованной подробной информации по направлению «технологическое присоединение», у потребителей появилась возможность подать заявку на технологическое присоединение в электронном виде в разделе «Личный кабинет». Для удобства потребителя здесь же, на сайте Тверьгорэлектро, размещен Порядок работы в Личном кабинете, с подробным описанием и наглядной информацией. Оформленная через интернет заявка сопровождается поэтапным информированием потребителя о ходе её рассмотрения. Сообщения поступают на электронную почту заявителя, что избавляет и потребителя и предприятие от лишних телефонных звонков.

При очном обращении в офисе обслуживания потребителей оформлены информационные стенды с размещёнными образцами заполнения заявок на технологическое присоединение, что значительно упрощает процедуру. Однако, в случаях возникновения сложностей при оформлении необходимых документов, специалисты офиса всегда готовы оказать помощь клиентам.

#### **3.3. Прочая информация**

-

3.4 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			свыше 150 кВт и менее 670 кВт			не менее 670 кВт			объекты по производству			
		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	762	860	12,86%	97	104	7,22%	29	35	20,69%	3	4	33,33%	0	0	0,00%	1003
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	716	774	8,10%	150	76	-49,33%	33	28	-15,15%	3	2	-33,33%	0	0	0,00%	880
3	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденных актами контролирурующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:	1	2	100,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	2
3.1	по вине сетевой организации	1	2	100,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	2
3.2	по вине сторонних лиц	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	13	12	-7,69%	13	12	-7,69%	13	12	-7,69%	13	12	-7,69%	0	0	0,00%	12
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	554	623	12,45%	112	39	-65,18%	15	13	-13,33%	2	1	-50,00%	0	0	0,00%	676
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	224	304	35,71%	30	16	-46,67%	5	2	-60,00%	1	0	0,00%	0	0	0,00%	322

7	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующих органов и (или) решениями суда, штуки, в том числе:	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0
7.1	по вине сетевой организации	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0
7.2	по вине заявителя	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	92	86	-6,52%	154	141	-8,44%	324	286	-11,73%	324	286	-11,73%	0	0	0,00%	200

### 3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации

Данная информация расположена на сайте МУП "Тверьгорэлектро" в разделе "Потребителям"/Технологическое присоединение/Расчет стоимости технологического присоединения





#### 4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

№ п/п	Офис обслуживания	Тип офиса	Адрес местонахождения	Номер телефона, адрес электронной почты	Режим работы	Предоставляемые услуги	Количество потребителей, обратившихся очно в отчетном периоде	Среднее время обслуживания 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.	МУП "Тверьгорэлектро"	Очный	г.Тверь, ул. Ефимова, д.24	тел. (4822) 34-26-64	пн.-чт. 08.00-17.00; пт. 08.00-16.00	Прием заявок на ТП, прием проектной документации на согласование, прием заявок на согласование Актов раграничения балансовой принадлежности, Актов о выполнении технических условий, Актов об осуществлении ТП, прием писем и обращений в МУП "Тверьгорэлектро", выдача документации после согласования, консультирование по вопросам ТП.	2438	15	10	1. 000 "Энергобаланс" ; 2. 000 "Энергобаланс - Регион Учёт"

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

№	Наименование	Единица измерения	
1.	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:	номер телефона	
	Номер телефона по вопросам энергоснабжения:		(4822) 66-60-80; 88004500277 "горячая линия"
	Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:		(4822) 57-11-34
2.	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов.	единицы	113662
2.1.	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	59373
2.2.	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	54289
3.	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	2
4.	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0,5

#### 4.4. Анализ п.4.1.

Форма 4.1. отражает общее количество обращений, поступивших в МУП «Тверьгорэлектро» с разбивкой на категории обращений потребителей и формам обслуживания за отчетный 2015 год, а так же в динамике к предшествующему 2014 году.

Отчетные данные показывают, что наибольшее число обращений (113662) приходится на заочную форму с использованием телефонной связи, что составляет 97,4% от общего числа обращений -116614.

Второе место занимает очная форма обслуживания - 2648 заявлений, которая осуществляется в основном через офисы обслуживания потребителей. Количество потребителей, обратившихся в офис, среднее время обслуживания и ожидания в очереди - такая информация содержится в отчетной форме 4.2. о деятельности офисов обслуживания. Согласно отчетным данным, через офис обслуживания МУП «Тверьгорэлектро» в 2015 году обратились 2438 чел., среднее время ожидания в очереди не превышало 10 минут, каждому посетителю специалисты офиса уделили в среднем 15 минут. Непосредственно в МУП «Тверьгорэлектро» лично обратились 210 человек.

Количество потребителей, направивших свое обращение по почте в 10 раз меньше по сравнению с очной формой, и составляет меньше 1% от общего числа обратившихся, всего 266 обращений. Самая низкая активность потребителей относится к обращениям с использованием сети Интернет -38 человек.

Что касается категорий обращений, то они меняются в зависимости от формы обслуживания. Телефонная связь потребителями используется в первую очередь по услугам по передаче электрической энергии. Для решения вопросов технологического присоединения потребитель в основном использует очную форму, а обращения по техническому обслуживанию электросетевых объектов отправляются с использованием почтовой связи в письменном виде. Из общего числа обращений жалобы чаще всего относятся к категории «прочее» и касаются преимущественно вопросов уличного освещения.

Отчет по форме 4.3. позволяет получить более подробную информацию о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи. Исходя из отчетных данных, оператор сетевой организации ответил на 59373 телефонных вызова. Автоматической системой интерактивного меню обработано чуть меньше половины (47,7%) -54289 телефонных звонков. Средние показатели по времени следующие: обработка вызова -30 сек.; ожидание ответа -2 минуты.

#### *Динамика изменения показателя.*

Наличие в Форме 4.1. относительного показателя позволяет увидеть динамику изменений в категориях обращений и востребованность по форме обслуживания. Сравнение 2015г. К 2014г. Показало, что самый большой рост зафиксирован в обращениях по телефону, увеличение в 3 раза. По остальным формам обслуживания показатели стабильны. Незначительный рост на 2,8% и 7,7% по очным и письменным формам обращения, снижение на 5% по электронной форме. Наибольшее число обращений относится к вопросам оказания услуг по передаче электрической энергии. На первом месте, по количеству, находятся обращения при внеплановых (аварийных) отключениях электрической энергии. Это вопросы: почему нет света? когда включат? Количество телефонных звонков по такой категории в сравнении с предыдущим, 2014 годом, выросло в 3 раза. Вопросы ремонта и замены опор, обрезка деревьев под проводами ЛЭП, валка аварийных деревьев, занимают вторую позицию по числу обращений, увеличение в сравнении с 2014 годом на 150%. Третье и четвертое места разделили категории по коммерческому учёту и прочее. Большое число обращений по коммерческому учёту объясняется введением сбытовой компанией с августа 2014 г. в платежных квитанциях начислений платы за общедомовые нужды. Отсюда вопросы по показаниям общедомовых приборов учета, как производится расчёт ОДН и т.д. В категорию «прочее» вошли обращения по наружному освещению (почему не горит фонарь на столбе уличного освещения? – наиболее часто задаваемый вопрос), запросы различной информации, вызов представителя для проведения земляных работ (раскопка) и т.д. Рост показателя составил 148%. Замыкают рейтинг обращений по количеству вопросы по осуществлению технологического присоединения и качеству обслуживания.

#### **4.5. Дополнительные услуги, оказываемые потребителю.**

Дополнительных услуг, помимо услуг, указанных в стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций МУП «Тверьгорэлектро» не предоставляет.

#### **4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения.**

Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территории других государств и другие категории в соответствии с федеральным законодательством), на МУП «Тверьгорэлектро» не предусмотрены.

#### **4.7. Темы и результаты опросов потребителей, проводимых сетевой организацией для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания.**

Особый аспект в работе предприятия – оценка качества обслуживания потребителей. Мнение потребителей о работе предприятия, степень удовлетворенностью услугами электроснабжения существенно влияют и вносят свои корректировки в планы работы предприятия, способствуют разработке комплекса необходимых мероприятий.

Отчет об итогах изучения мнения потребителей о качестве обслуживания за 2015 год размещен на сайте МУП «Тверьгорэлектро» в разделе Потребителям – Обслуживание потребителей.

#### **4.8. Мероприятия по улучшению качества обслуживания.**

МУП «Тверьгорэлектро» уделяет большое внимание вопросам удобства и доступности для потребителей способов обращения. Одно из подтверждений этого – увеличение в 2015 году по сравнению с 2014 годом в 3 раза числа телефонных звонков в адрес организации. Значительный рост обращений именно с использованием телефонной связи обусловлен реализацией целого комплекса мероприятий. Это, прежде всего, введение телефона «Горячая линия» и многоканального телефона аварийной службы. Телефон «горячей линии» начал работать в тестовом режиме с ноября 2014г., а с 1 января 2015 функционирует на постоянной основе. Телефон имеет интерактивное меню, позволяющее потребителю самостоятельно определиться, каким образом получить необходимую информацию по интересующему вопросу и от какого специалиста. Многоканальный круглосуточный телефон аварийной службы позволил потребителю беспрепятственно дозвониться до единого информационно-аналитического центра, при этом значительно сократить время ожидания ответа.

Ещё одно мероприятие, направленное на улучшение качества обслуживания - личный прием граждан. Любой гражданин имеет возможность лично обратиться к должностным лицам предприятия для решения возникших вопросов по электроснабжению. Прием руководителями МУП «Тверьгорэлектро», а именно: директором, главным инженером и заместителем директора, по всем вопросам проводится еженедельно в понедельник, среду и четверг по предварительной записи. График приема и телефон для записи размещены на официальном сайте предприятия в разделе «Приём граждан». Таким образом, потребителю предоставляется право выбора удобного для себя дня и время посещения, а так же исключение необходимости ожидания в очереди.

Большое значение предприятие придает необходимости своевременного и полного информирования потребителей обо всех возможных формах обращения по вопросам электроснабжения. Ежемесячно в расчётных квитанциях за потребленную электроэнергию указываются телефоны «горячей линии» и аварийной службы. Кроме того, номера так называемых «полезных телефонов» не менее 8-10 раз в год публикуются в печатных СМИ - «Комсомольская правда» и «Аргументы и факты», а ссылки на официальный сайт предприятия еженедельно размещаются на популярных областных интернет порталах ТИА, Твериград, Комсомольская правда. Официальный сайт МУП «Тверьгорэлектро» <http://tver-elektro.ru> предоставляет потребителю уникальную возможность обратиться «не выходя из дома» через интернет-приемную за разъяснениями, с предложениями и жалобами.

4.9. Информация по обращениям потребителей.

№	Индикационный номер обращения	Дата обращения	Время обращения	Форма обращения					Обращения					Обращения потребителей, содержащие жалобу					Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг				Факт получения потребителем ответа			Мероприятия по результатам обращения				
				Очное обращение	Заочное обращение посредством телефонной связи	Заочное обращение посредством сети Интернет	Письменное обращение посредством почтовой связи	Прочее	Оказание услуг по передаче электрической энергии	Осуществления технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Прочее	Качество услуг по передаче электрической энергии	Качество электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителя	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Прочее	По технологическому присоединению	Заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	Организация коммерческого учета электроэнергии	Прочее	Заявителем был получен исчерпывающий ответ в установленные сроки	Заявителем был получен исчерпывающий ответ с нарушением сроков	Обращение оставлено без ответа	Выполненные мероприятия по результатам обращения	Планируемые мероприятия по результатам обращения
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
		01.01.2015-31.12.2015	пн.-пт. 08.00-17.00; сб. 08.00-16.00	2648	113662	38	266	0	82908	3680	9938	230	13641	6217	41	28	1	0	2	10	99	860	0	0	833	116614	0	0	*	

\* Перечень выполняемых мероприятий различный и зависит от причины обращения. При рассмотрении каждого обращения специалисты предприятия руководствуются адресным, индивидуальным подходом с ориентировкой на положительное решение. При реализации мероприятий используются все имеющиеся у предприятия финансовые, материально-технические, кадровые ресурсы и возможности.