

**Приложение N 6**  
к **Единым стандартам качества**  
**обслуживания сетевыми организациями**  
**потребителей услуг сетевых организаций**

**Структура**  
**раздела "Потребителям" официального сайта сетевой организации**

АО КБХА 2022г.

Наименование подраздела	Содержание	Описание
Воронежская область	Общая информация	Советский район
	Техническое состояние сетей	Сведения о техническом состоянии сетей, в том числе: 1)аварийных отключений не было; 2) недопоставленной в результате аварийных отключений электрической энергии нет;
Передача электрической энергии	Общая информация о передаче электрической энергии	Информация о передаче электрической энергии, схема взаимодействия участников по передаче электроэнергии – котловой метод (ПАО «Россети Центр» - «Воронежэнерго»)
	Типовые формы документов	Договор оказания услуг по передаче электрической энергии с филиалом ПАО «Россети Центр»-«Воронежэнерго» от 29.11.2007 № 5678 (30-02/07-08-01/2-760), договор купли-продажи электроэнергии для компенсации потерь в сетях сетевой организации с ПАО «ТНС энерго Воронеж» от 01.03.2013г. № 098
	Тарифы на услуги по передаче электрической энергии	Тарифы на услуги по передаче электрической энергии на текущий период регулирования с указанием источника официального опубликования решения органа исполнительной власти в области государственного регулирования тарифов субъекта Российской Федерации – приказ управления по государственному регулированию тарифов Воронежской области от 29.12.2021г. № 78/8
	Баланс электрической энергии и мощности	1. Отпуск электрической энергии в сеть и отпуск электрической энергии из сети сетевой компании по уровням напряжений, используемым для ценообразования, потребителям электрической энергии и территориальным сетевым организациям, присоединенным к сетям сетевой организации в 2022г.: всего -35860,430кВт.ч, в т.ч. ВН -28697,646 кВт.ч

		<p>СН-2 6379,150 кВт.ч                  НН-783,634 кВт.ч</p> <p>2. Объем переданной электроэнергии по договорам об оказании услуг по передаче электрической энергии потребителям сетевой организации в разрезе уровней напряжений, используемых для ценообразования – отсутствует.</p> <p>3. Потери электрической энергии в сетях сетевой организации в абсолютном и относительном выражении по уровням напряжения, используемым для целей : 2,19%                  Всего: 802,928кВт.ч, в т.ч.                  ВН-642,342 кВт.ч                  СН2- 142,922 кВт.ч                  НН- 17,663 кВт.ч</p>
	Затраты на оплату потерь	<p>1. Затраты сетевой организации на покупку потерь в собственных сетях-нет.</p> <p>2. Уровень нормативных потерь электрической энергии на текущий период с указанием источника опубликования решения об установлении уровня нормативных потерь 2,19 % - Приказ управления по государственному регулированию тарифов Воронежской области от 29.12.2021г. № 78/8 об установлении тарифа на услуги по передаче электроэнергии</p> <p>3. Перечень мероприятий по снижению размеров потерь в сетях, а также о сроках их исполнения и источниках финансирования- отсутствует.</p> <p>4. Закупка сетевой организацией электрической энергии для компенсации потерь в сетях и ее стоимости – на сумму 2491514,59 руб. без НДС</p> <p>5. Размер фактических потерь, оплачиваемых покупателями при осуществлении расчетов за электрическую энергию по уровням напряжения - отсутствует.</p>
Технологическое присоединение	Общая информация о технологическом присоединении	Информация о процедуре технологического присоединения. Схема взаимодействия участников процесса: очно-заочная
	Нормативные документы	Перечень актуальных нормативных документов по технологическому присоединению- приказ ДГРТ ВО №76/11 от 27.12.2021г.
	Тарифы на технологическое присоединение	Тарифы на технологическое присоединение на текущий период регулирования с указанием источника официального опубликования решения органа исполнительной власти в

		области государственного регулирования тарифов субъекта Российской Федерации- Приказ ДГРТ ВО №76/11 от 27.12.2021г.
	Сведения о поданных заявках на технологическое присоединение, заключенных договорах и выполненных присоединениях	<p>1. Сведения о количестве заявок и объеме мощности, необходимом для их удовлетворения- 4заявки, суммарная мощность 3000 кВт</p> <p>2. Сведения о количестве аннулированных заявок на технологическое присоединение-нет.</p> <p>3. Сведения о выполненных присоединениях и объеме присоединенной мощности-4 потребителя , P-3000 кВт.</p> <p>4. Сведения о заключенных договорах об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с указанием объема присоединяемой мощности, сроков и платы по каждому договору- № 10579 от 09.06.2022г. , P-150 кВт , плата составляет 109535,40 руб.; № 10566 от 26.05.2022г., P-350 кВт, плата составляет 79472,40 руб.; №10543 от 14.04.2022г. P-2000кВт, плата составляет 1914600 руб.; № 10613 от 21.06.2022г. ,P -500 кВт , оплата составляет 113532 руб.</p>
Обслуживание потребителей	Офисы обслуживания потребителей	<p>1. Почтовые адреса и график работы офисов обслуживания потребителей ул. Ворошилова,20, Воронеж, Россия, 394006</p> <p>2. Телефонные номера заочного обслуживания по вопросам технологического присоединения, передачи электрической энергии и осуществления коммерческого учета +7(473)234-81-51</p> <p>3. Электронный адрес сетевой организации для направления обращений потребителей по электронной форме- info_@kbkha.ru</p> <p>4. Фамилии, инициалы должностных лиц, ответственных за обслуживание потребителей сетевой организации -главный энергетик АО КБХА Майденюков Артур Вячеславович</p> <p>5. Форма записи на очный прием в офис обслуживания по тел.+7(473)234-81-51</p>

Информация об изменениях:

*Приказом Минэнерго России от 6 апреля 2015 г. N 217 Единые стандарты качества дополнены приложением 7*

**Приложение N 7**  
к **Единым стандартам качества**  
**обслуживания сетевыми**  
**организациями потребителей услуг**  
**сетевых организаций**

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг**  
**АО КБХА**  
\_\_\_\_\_ за 2022 год  
(наименование сетевой организации)

**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.

1.2. Количество точек поставки всего 27 и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии, с разбивкой: физические лица 6, юридические лица 21, приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных- 12.

Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации: кабельных линий (далее - КЛ) с разбивкой по уровням напряжения 6 кВ- 20,18 км ; 0,4кВ- 0,444 км, количество подстанций 110 кВ- 1 шт., 6кВ- 9 шт.

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.

**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.

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		2022г.	2023г.	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии ( $P_{SAIDI}$ )	0	0	0
1.1	ВН (110 кВ и выше)			
1.2	СН1 (35-60 кВ)			
1.3	СН2 (1-20 кВ)			

1.4	НН (до 1 кВ)			
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии ( $P_{SAIFI}$ )	0	0	0
2.1	ВН (110 кВ и выше)			
2.2	СН1 (35-60 кВ)			
2.3	СН2 (1-20 кВ)			
2.4	НН (до 1 кВ)			
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) ( $P_{SAIDI, план}$ )	0	0	0
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 прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) ( $P_{SAIFI, план}$ )	0	0	0
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.

N	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, $\Pi_{SAIDI}$				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, $\Pi_{SAIFI}$				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 прекращения 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 и, 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																			
2																			
...																			
n	Всего по сетевой организации	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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

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			
		2022г.	2023г. (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	2022г.	2023г. (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	2022г.	2023г. (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	2022г.	2023г. (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	2022г.	2023г. (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	-	1		1	-		2	-		1	-		-	-		
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки		1		1			2			1						
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:		-		-			-									
3.1	по вине сетевой организации		-		-			-									
3.2	по вине сторонних лиц		-		-			-									
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического																



	присоединения к электрическим сетям, дней																
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки		1		1			2			1						
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки																
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:		-		-			-									
7.1	по вине сетевой организации		-		-			-									
7.2	по вине заявителя		-		-			-									
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней																

3.5. 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).

Приказ департамента государственного регулирования тарифов Воронежской области № 76/11 от 27.12.2021г.

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								
		ВЛ								
	Нет	КЛ								
		ВЛ								
750	Да	КЛ								
		ВЛ								
	Нет	КЛ								
		ВЛ								
1000	Да	КЛ								
		ВЛ								
	Нет	КЛ								
		ВЛ								
1250	Да	КЛ								
		ВЛ								
	Нет	КЛ								
		ВЛ								

#### 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.

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		
		2022г.	2023г. (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
1	Всего обращений потребителей, в том числе:	4	1													
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	-	-													
1.2	осуществление технологического присоединения	4	1													
1.3	коммерческий учет электрической энергии	-	-													
1.4	качество обслуживания	-	-													
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	-	-													
1.6	прочее (указать)	-	-													
2	Жалобы	-	-													
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	-	-													
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии	-	-													
2.1.2	качество электрической энергии	-	-													
2.2	осуществление технологического присоединения	-	-													
2.3	коммерческий учет электрической энергии	-	-													
2.4	качество обслуживания	-	-													
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	-	-													
2.6	прочее (указать)	-	-													
3	Заявка на оказание	-	-													

	услуг															
3.1	по технологическому присоединению	-	-													
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	-	-													
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	--														
3.4	прочее (указать)	-	-													

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	г.Воронеж, ул.Ворошилова, 20		г.Воронеж, ул.Ворошилова, 20	+7(473) 234-81-51	8 – 17час.	Передача электроэнергии субабонентам, осуществление технологического присоединения	1	30 дней	-	-
2										

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

N	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:	номер телефона	+7(473)234-81-51

N	Идентификационный номер обращения	Дата обращения	Время обращения	Форма обращения					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	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Прочее
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

N	Идентификационный номер обращения	Обращения потребителей, содержащие жалобу							Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг				Факт получения потребителем ответа			Мероприятия по результатам обращения	
		Качество услуг по передаче электрической энергии	Качество электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Прочее	По технологическому присоединению	Заключение договора на оказание услуг по передаче электроэнергии	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	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31