



МУНИЦИПАЛЬНОЕ УНИТАРНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ "УЛЬЯНОВСКАЯ ГОРОДСКАЯ ЭЛЕКТРОСЕТЬ"

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг «Ульяновская городская электросеть» за 2024 год

1. Общая информация о сетевой организации.

1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации

Количество потребителей услуг по передаче электрической энергии (юридические лица)		365
Точки поставки (юридические лица)	уровень напряжения НН	11417
Точки поставки (юридические лица)	уровень напряжения СН2	4779
Точки поставки (юридические лица)	уровень напряжения ВН	5
Количество приборов учета электрической энергии в точках поставки (юридические лица)		16201
Без приборов учета электрической энергии (юридические лица)		
Количество точек поставки (физические лица)	уровень напряжения НН	27361
Количество точек поставки (физические лица) , оборудованных приборами учета электрической энергии		27361
в т.ч. дистанционно:		5003
Количество точек поставки (физические лица) , без приборов учета электрической энергии		

1.2. Информация об объектах электросетевого хозяйства МУП "УльГЭС"

№ п/п	Характеристики и (или) условия деятельности сетевой организации	Значение характеристики
1	Протяженность линий электропередачи в одноцепном выражении (ЛЭП), км	3306
1.1	Протяженность кабельных линий электропередачи в одноцепном выражении, км	2431
2	Доля кабельных линий электропередачи в одноцепном выражении от общей протяженности линий электропередачи (Доля КЛ), %	70
3	Максимальной за год число точек поставки, шт.	43104
4	Число разъединителей и выключателей, шт.: в том числе: МВ и ВВ ВН РВ, РЛНД	8507 557+247 3983 3700
5	Средняя летняя температура, °С	18,8
6	Номер группы (m) территориальной сетевой организации по показателю Psaidd	5
7	Номер группы (m) территориальной сетевой организации по показателю Psaifi	4

Наименование		Количество 2023 г	Количество 2024 г	Соотношение 2023 к 2024 гг, %
Всего РП, ТП, ПП	шт	997	1005	0,8
в том числе:				
РП	шт	51	53	3,9
ТП	шт	899	904	0,6
ПП	шт	47	48	2,1
ВЛ 6-10 кВ	км	171,68	171,75	0,04
ВЛ 0,4 кВ	км	684,63	703,1	2,7
КЛ 6-10 кВ	км	1 304,53	1333,64	2,2
КЛ 0.4 кВ	Км	1 093,26	1097,78	0,4
Всего ВЛ, КЛ	км	3 254,1	3306,28	1,6

1.3. Информация об износе электросетевого хозяйства МУП "УЛЬГЭС"

Наименование		Износ 2023 г	Износ 2024 г	Соотношение 2023 к 2024 гг, %
Общий износ		64,64	67,52	4,46
Здания		69,25	72,13	4,16
здания РП, ТП		74,75	77,78	4,05
Передаточные устройства	КЛ и ВЛ	56,34	58,52	3,87
в/в ВЛ		72,11	76,81	6,52
в/в кабели		57,36	59,43	3,61
н/в ВЛ		53,77	56,83	5,70
н/в кабели		51,41	52,49	2,10
Силовые машины и оборудование	тр-ры	64,62	68,28	5,66
оборудов ТП и РП		65,20	68,99	5,81
Транспортные средства		98,99	100,00	1,02
Прочие		96,19	98,15	2,04

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					Динамика изменения показателя (%) 2024
		2020	2021	2022	2023	2024	
1	2	3	4	5	6		
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (P_{SAIDI})	1,3934	1,4651	0,7623	0,9408	0,84998	-10,68
1.1	ВН (110 кВ и выше)						
1.2	СН1 (35-60 кВ)						
1.3	СН2 (1-20 кВ)	0,1288	0,1771	0,1083	0,1135	1,4275	
1.4	НН (до 1 кВ)	1,2392	1,2564	0,6439	0,8194	0,7637	

2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIFI})	0,8087	0,8572	0,5068	0,5510	0,5514	0,06
2.1	ВН (110 кВ и выше)						
2.2	СН1 (35-60 кВ)						
2.3	СН2 (1-20 кВ)	0,0795	0,1001	0,0781	0,0800	0,9817	
2.4	НН (до 1 кВ)	0,7140	0,7414	0,4224	0,4659	0,4896	
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) ($\Pi_{SAIDI, \text{план}}$)	3,6546	3,4404	1,7553	2,0957	2,3422	10,52
3.1	ВН (110 кВ и выше)						
3.2	СН1 (35-60 кВ)						
3.3	СН2 (1-20 кВ)	0,3606	0,3534	0,2629	0,2713	2,3509	
3.4	НН (до 1 кВ)	3,2564	3,0503	1,4662	1,8042	2,3215	
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) ($\Pi_{SAIFI, \text{план}}$)	0,7937	0,6952	0,33394	0,40363	0,44211	8,70
4.1	ВН (110 кВ и выше)						
4.2	СН1 (35-60 кВ)						
4.3	СН2 (1-20 кВ)	0,0720	0,0750	0,0489	0,0490	0,4108	
4.4	НН (до 1 кВ)	0,7136	0,6126	0,2805	0,3507	0,4423	
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	нет	нет	нет	нет		
5.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	нет	нет	нет	нет		

2.2. Показатели средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии потребителям услуг и показателя средней частоты прекращений передачи электрической энергии потребителям услуг сетевой организации по итогам 2024 года

N п/п	Наименование составляющей показателя	Составляющая показателя
1	Максимальное за расчетный период регулирования число точек поставки потребителей услуг сетевой организации, шт.	43562
2	Средняя продолжительность прекращения передачи электрической энергии на точку поставки (P_{saidi}), час	0,84998
3	Средняя частота прекращений передачи электрической энергии на точку поставки (P_{saifi}), шт.	0,56135

2.3. Мероприятия, выполненные в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии.

В 2024 году на предприятии успешно выполнены все мероприятия, запланированные ремонтной программой:

- капитальный ремонт электрической части 11 трансформаторных подстанций (распределительных пунктах) и реконструкции в 14 трансформаторных подстанциях (распределительных пунктах);
- капитальный ремонт 59 масляных выключателей и 22 силовых трансформаторов;
- замена 12 силовых трансформаторов;
- капитальный ремонт 6,16 км воздушных линий электропередач в районах города;
- капитальный ремонт 6,189 км кабельных линий электропередач в районах города;
- реконструкция и строительство вновь электросетей 4,224 км проводом СИП-2 и СИП-3;
- проведена реконструкция 2,657 км кабельных линий.

Данные мероприятия позволили обеспечить надежность и качество электроснабжения потребителей.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии не востребовавшейся 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, в отношении которых имеются заявки на технологическое присоединение) для осуществления технологического присоединения в отчетном периоде, а также о прогнозах её увеличения с разбивкой по

структурным единицам сетевой организации и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы такой организации.

В соответствии с РД 34.20.185-94 (Инструкция по проектированию городских электрических сетей), "центр питания городской сети" - это электростанция или подстанция, от которой электрическая энергия распределяется по сети. Кроме того, в соответствии с ГОСТ 13109-97, "центр питания" — это распределительное устройство генераторного напряжения электростанции или распределительное устройство вторичного напряжения понизительной подстанции энергосистемы, к которым присоединены распределительные сети данного района. Указанный ГОСТ заменен на ГОСТ 32144-2013, в котором данное определение отсутствует.

Таким образом, учитывая названные определения, центры питания (электростанции и понизительной подстанции 110/10(6) кВ) на балансе МУП "УльГЭС" отсутствуют.

3.2. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в отчётном периоде:

- Контроль соблюдения сроков подготовки и выдачи заявителям проектов договоров об осуществлении технологического присоединения и технических условий.
- Контроль соблюдения сроков выполнения мероприятий по технологическому присоединению.

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

3.3.1. Показатели качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети в отчётном периоде

Показатель	Число, шт.
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 заявителей к сети, шт. ($N_{\text{заяв_тпр}}$)	742
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 заявителей к сети с нарушением установленных сроков его направления, шт. ($N_{\text{заяв_тпр}}^{\text{нц}}$)	0
Показатель качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети ($P_{\text{заяв_тпр}}$)	1

3.3.2. Показатели качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к сети в отчётный период

Показатель	Число, шт.
1	2
Число договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, исполненных в соответствующем расчетном периоде, по которым имеется подписанный сторонами акт о технологическом присоединении, шт. ($N_{\text{сд тпр}}$)	554
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. ($N_{\text{сд тпр}}^{\text{нс}}$)	0
Показатель качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети ($\Pi_{\text{нс тпр}}$)	1

3.3.3. Показатели соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации в отчётный период

Показатель	Значение
1	2
Число вступивших в законную силу решений антимонопольного органа и (или) суда об установлении нарушений сетевой организацией требований антимонопольного законодательства Российской Федерации в части оказания услуг по технологическому присоединению в соответствующем расчетном периоде, шт. ($N_{\text{н тпр}}$)	Число, шт.
	1
Общее число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных заявителями в соответствующий расчетный период, десятки шт. ($N_{\text{очз тпр}}$)	Количество, десятки шт.
	106
Показатель соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации ($\Pi_{\text{нпа тпр}}$)	1,0095

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 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	929	749	-19	186	233	25	75	63	-16	6	22	267	0	0	-	1067
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	663	540	-19	139	155	12	47	38	-19	11	9	-18	0	0	-	742
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
3.1	по вине сетевой организации	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
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	14	14	0	17	14	-18	18	26	44	17	26	53	0	0	-	20

5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	545	446	-18	91	97	7	28	20	-29	2	4	100	0	0	-	567
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	407	449	10	79	86	9	12	14	17	3	5	-	0	0	-	554
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	1	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0
7.1	по вине сетевой организации	0	1	-	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
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	299	237	-21	288	321	11	374	460	23	1614	550	-66	0	0	-	392

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации - на официальном сайте предприятия имеется интерактивный калькулятор для расчета стоимости технологического присоединения:

https://www.ulges.ru/tech_connect/cost_calculator.php.

В настоящее время проводятся работы по обновлению сервиса расчёта стоимости технологического присоединения.

4. Качество обслуживания ЦОК

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.

2	Жалобы	4	11	275,0	0	0	0	59	59	100,0	4	10	250,0	418	422	101,0
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	79	0
2.2	качество услуг по передаче электрической энергии	0	0	0	0	0	0	5	11	220,0	0	0	0	32	6	18,8
2.3	качество электрической энергии	0	2	0	0	0	0	5	11	220,0	0	2	0	5	6	120,0
2.4	осуществление технологического присоединения	0	4	0	0	0	0	4	6	150,0	0	1	0	3	13	433,3
2.5	коммерческий учет электрической энергии	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2	0
2.6	качество обслуживания	0	0	0	0	0	0	5	7	140,0	3	0	0	6	51	850,0
2.7	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	0	1	0	0	0	0	7	2	28,6	0	1	0	70	42	60,0
2.8	прочее (указать)	0	3	0	0	0	0	33	16	48,5	1	5	500,0	302	223	73,8
			Обрыв провода ВОЛС						Работа уличного освещения, обрыв провода связи, восстановление уличного освещения			Низко висят провода связи			Благоустройство, обрыв провода	
3	Заявка на оказание услуг	2102	2395	113,9	0	0	0	4609	4912	106,6	1404	1151	82,0	2304	119	5,2
3.1	по технологическому присоединению	853	1105	129,5	0	0	0	2664	2579	96,8	21	104	495,2	4	0	0

3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	1	44	4400,0	0	0	0	36	505	1402,8	491	605	123,2	511	86	16,8
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	13	299	2300,0	0	0	0	272	387	142,3	37	14	37,8	8	0	0
3.4	прочее (указать)	1235	1090	88,3	0	0	0	1637	1441	88,0	856	428	50,0	1781	33	1,9
		согласование, включение/отключение э/э, восстановление технической документации, направление специалистов, отыскание мест повреждения	согласование, включение/отключение э/э, восстановление технической документации, направление специалистов, перенос прибора учёта электроэнергии					согласование, включение/отключение э/э, восстановление технической документации, направление специалистов, отыскание мест повреждения	согласование, включение/отключение э/э, восстановление технической документации, направление специалистов, отыскание мест повреждения, выделение автомобиля		Согласование, включение/отключение э/э, восстановление технической документации, направление специалистов, отыскание мест повреждения	Согласование, включение/отключение э/э, направление специалистов, отыскание мест повреждения, выделение автомобиля		Согласование, включение/отключение э/э, восстановление технической документации, направление специалистов, отыскание мест повреждения	Согласование, включение/отключение э/э, направление специалистов, отыскание мест повреждения	

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей

	Офис обслуживания	Тип офиса	Адрес местонахождения	Номер телефона, адрес электронной почты	Режим работы	Предоставляемые услуги	Количество потребителей, обратившихся очно в отчетном периоде	Среднее время на обслуживание потребителей	Среднее время на обслуживание потребителей	Количество сторонних организаций на территории офиса обслуживания
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Центр обслуживания клиентов	Пункт обслуживания клиентов	г. Ульяновск, ул. Минаева, 46	27-49-22 27-49-23 27-49-05	С 8-00 до 17-00	Услуги, не предусмотренные Едиными стандартами, в пунктах обслуживания не оказываются	2510	Не более 10 минут	Не более 10 минут	нет

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

№	Наименование	Единица измерения	2024
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:	номер телефона	
	Номер телефона по вопросам энергоснабжения:		8422274905 8422274922 8422274923 8422274938 8422322306 8422323234 8422520555 8422300436 8422526210 88003504934
	Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:		-
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	71842
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	71842

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.	0,16
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	1,03

4.4. 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 обращений	Тематика обращения
Категория обращений, в которой зафиксировано наибольшее число обращений, всего	Прочее
Обращения, содержащие заявку на оказание услуг	По технологическому присоединению
Обращения, содержащие жалобу	Прочее

4.5. Описание дополнительных услуг, оказываемых потребителю, помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций:

- не предоставляются.

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

- офисы обслуживания оборудованы кнопками вызова сотрудников для посетителей с ограниченными возможностями, на стоянке автотранспорта организованы парковочные места для инвалидов, имеется возможность направить обращение в Интернет-приёмную на сайте предприятия, а также посредством направления на электронную почту предприятия.

4.7. 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.

**Результаты опроса клиентов МУП «УльГЭС»
о качестве обслуживания за 2024 год**

Опрошены 107 респондентов, из которых:

1. Обращались в МУП «УльГЭС»:

Однократно – 35,5% опрошенных.

Несколько раз за последние 5 лет – 25,2% опрошенных.

Несколько раз за текущий год – 51,4% опрошенных.

2. Обращались по вопросам:

Технологическое присоединение к электрическим сетям МУП «УльГЭС» - 66,4% опрошенных.

Оказание услуг по передаче электрической энергии – 15,9% опрошенных.

Оказание услуг по согласованию проектной документации – 52,3% опрошенных.

Оказание услуг по техническому обслуживанию сетей – 28,0% опрошенных.

Оценили качество обслуживания на предприятии

1	2	3	4	5
		3,7%	25,2%	71%

Оценили компетентность сотрудников предприятия

1	2	3	4	5
		2,8%	22,4%	74,8%

Оценили качество предоставления услуг

1	2	3	4	5
		0,9%	23,4%	75,7%

Оценили оперативность оказания услуг

1	2	3	4	5
		1,9%	18,7%	79,4%

Оценили возможность личного приёма руководителями и сотрудниками предприятия

1	2	3	4	5
			13,1%	86,9%

Оценили доброжелательность сотрудников центра обслуживания клиентов

1	2	3	4	5
			9,3%	90,7%

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

- в целях своевременной обработки обращений, а также улучшения очного обслуживания и своевременного оповещения заявителей о готовности документации работниками центра обслуживания клиентов установлен график приема входящей корреспонденции, доставляемой нарочным, для представителей юридических лиц и граждан;
- разработаны и введены в действие Положение об организации работы с потребителями услуг, Регламент взаимодействия структурных подразделений при осуществлении технологического присоединения, Регламент взаимодействия структурных подразделений при переоформлении документов о технологическом присоединении в связи со сменой собственника (иного законного владельца) ранее присоединенных к электрическим сетям МУП «УльГЭС» энергопринимающих устройств;
- заявителям предоставлена возможность подать заявку на технологическое присоединение через личный кабинет на сайте предприятия или направить обращение в Интернет-приемную предприятия, а также посредством направления на электронную почту предприятия.

Исполняющий обязанности директора

С.А. Лапшов