

п. 11 «л»

О качестве обслуживания потребителей услуг ПАО «Аэропорт Кольцово» за 2017г.

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:

Таблица 1 – Количество потребителей услуг с разбивкой по уровням напряжения

Уровень напряжения	Количество потребителей услуг, шт.				Динамика по отношению к 2016г., шт.	
	2016		2017		Физические лица	Юридические лица
	Физические лица	Юридические лица	Физические лица	Юридические лица		
ВН (110 кВ и выше)	-	-	-	-	-	-
СН-1 (35-60 кВ)	-	1	-	1	-	0
	-	ОАО «ЕЭСК»	-	ОАО «ЕЭСК»	-	0
	-	ЗАО «ТЭК» Кольцово»	-	ЗАО «ТЭК» Кольцово»	-	0
СН-2 (1-20 кВ)	-	10	-	10	-	0
	-	ОАО «ЕЭСК»	-	ОАО «ЕЭСК»	-	0
	-	ЗАО «ТЭК» Кольцово»	-	ЗАО «ТЭК» Кольцово»	-	0
	-	ОАО «Уральские авиалинии»	-	ОАО «Уральские авиалинии» (ООО «Энергошала» с 01.02.2017г.)	-	0
	-	ФГУП «Госкорпорация по ОрВД филиал «Аэронавигация Урала» по ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	-	ФГУП «Госкорпорация по ОрВД филиал «Аэронавигация Урала» по ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	-	0
	-	СПЖТ-2	-	СПЖТ-2	-	0
	-	ООО «Уралтрансгаз»	-	ООО «Уралтрансгаз»	-	0
	-	ООО «РусАвиаХорека»	-	ООО «РусАвиаХорека»	-	0
	-	(Транзит ЗАО Хорека Кольцово) Транзит ЗАО РусАвиа Хорека (Angelo)	-	(Транзит ЗАО Хорека Кольцово) Транзит ЗАО РусАвиа Хорека (Angelo)	-	0

	-	ООО «РЖД»	-	ООО «РЖД»	-	0
	-	II Екатеринбургская КЭЧ района	-	II Екатеринбургская КЭЧ района	-	0
	-	Здания авиационно-спасательного центра с координационным центром поиска и спасения	-	Здания авиационно-спасательного центра с координационным центром поиска и спасения	-	0
НН (до 1 кВ)	1	6	1	6	0	0
	-	РОФ Свердловской области «ФСР ФК «Авиатор»	-	РОФ Свердловской области «ФСР ФК «Авиатор»	-	0
	-	ОАО «Вымпел Коммуникации»	-	ОАО «Вымпел Коммуникации»	-	0
	-	ООО «Объединенные гастрономы «Купец»	-	ООО «Объединенные гастрономы «Купец»	-	0
	-	ЗАО «Медицинские технологии»	-	ЗАО «Медицинские технологии»	-	0
	-	Станция катодной защиты	-	Станция катодной защиты	-	0
	-	ГУ ЦУКС МЧС России	-	ГУ ЦУКС МЧС России	-	0
	ГСК-261	-	ГСК-261	-	0	0
ИТОГО	1	17	1	17	0	0

Таблица 2 – Количество потребителей услуг с разбивкой по категориям надежности

Категория надежности потребителей	Количество потребителей услуг, шт.				Динамика по отношению к 2016, шт.	
	2016		2017		Физические лица	Юридические лица
	Физические лица	Юридические лица	Физические лица	Юридические лица		
1 категория	-	4	-	4	-	0
	-	ОАО «ЕЭСК»	-	ОАО «ЕЭСК»	-	0
	-	ФГУП «Госкорпорация по ОрВД филиал «Аэронавигация Урала» по ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	-	ФГУП «Госкорпорация по ОрВД филиал «Аэронавигация Урала» по ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	-	0

	-	(Транзит ЗАО Хорека Кольцово) Транзит ЗАО РусАвиа Хорека (Angelo)	-	(Транзит ЗАО Хорека Кольцово) Транзит ЗАО РусАвиа Хорека (Angelo)	-	0
	-	ЗАО «ТЗК» Кольцово»	-	ЗАО «ТЗК» Кольцово»	-	0
	-	Здания авиационно-спасательного центра с координационным центром поиска и спасения	-	Здания авиационно-спасательного центра с координационным центром поиска и спасения	-	0
2 категория	-	1	-	1	-	0
	-	ОАО «Уральские авиалинии»	-	ОАО «Уральские авиалинии» (ООО «Энергашаля» с 01.02.2017г.)	-	0
3 категория	1	12	1	12	0	0
	-	ОАО «ЕЭСК»	-	ОАО «ЕЭСК»	-	0
	-	ФГУП «Госкорпорация по ОрВД филиал «Аэронавигация Урала» по ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	-	ФГУП «Госкорпорация по ОрВД филиал «Аэронавигация Урала» по ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	-	0
	-	СППЖТ-2	-	СППЖТ-2	-	0
	-	РОФ Свердловской области «ФСР ФК «Авиатор»	-	РОФ Свердловской области «ФСР ФК «Авиатор»	-	0
	-	ООО «Уралтрансгаз»	-	ООО «Уралтрансгаз»	-	0
	-	ОАО «Вымпел Коммуникации»	-	ОАО «Вымпел Коммуникации»	-	0
	-	ООО «Объединенные гастрономы «Купец»	-	ООО «Объединенные гастрономы «Купец»	-	0
	-	ЗАО «Медицинские технологии»	-	ЗАО «Медицинские технологии»	-	0
	-	ООО «РусАвиаХорека»	-	ООО «РусАвиаХорека»	-	0
	-	ООО «РЖД»	-	ООО «РЖД»	-	0
	-	Станция катодной защиты	-	Станция катодной защиты	-	0

	-	II Екатеринбургская КЭЧ района	-	II Екатеринбургская КЭЧ района	-	0
	-	ГУ ЦУКС МЧС России	-	ГУ ЦУКС МЧС России	-	0
	ГСК-261	-	ГСК-261	-	0	0
ИТОГО	1	17	1	17	0	0

Таблица 3 – Количество потребителей услуг с разбивкой по типу потребителя

Тип потребителя	Количество потребителей, шт.		Динамика по отношению к 2016, шт.
	2016	2017	
Физические лица	1	1	0
Юридические лица	17	17	0
ИТОГО	18	18	0

1.2. 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 отношению к году, предшествующему отчетному:

Таблица 4 – Количество точек поставки с разбивкой по категориям

Категория точки поставки	2017	2016	Динамика по отношению к 2016, шт.
Всего, шт.	68	68	0
в т.ч. оборудовано приборами учета, шт.	68	68	0
Физические лица, шт.	1	1	0
Юридические лица, шт.	67	67	0
Вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирные дома, шт.	0	0	0

Бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства, шт.	0	0	0
Приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, шт.	68	68	0

1.3. 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:

Объекты электросетевого хозяйства сетевой организации	на 31.12.2016 г				На 31.12.2017 г.				Динамика по отношению к 2016г.			
	110кВ	35кВ	6-10 кВ	0,4кВ	110кВ	35кВ	6-10 кВ	0,4кВ	110кВ	35кВ	6-10 кВ	0,4кВ
Воздушные линии, км	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Кабельные линии, км	4,74	28,294	70,346	3,045	4,74	28,294	70,346	3,045	0	0	0	0
ПС 110 кВ, шт.	0	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-
ПС 35 кВ, шт.	-	1	-	-	-	1	-	-	-	0	-	-
ТП (РП) 6-10 кВ, шт.	-	-	33	-	-	-	33	-	0	0	0	0

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, в процентах по отношению к нормативному сроку службы объектов:

№	Наименование оборудования	2016г.	2017г.	Динамика по отношению к 2016г.,%
1	Здания производственного назначения	40%	40%	0%
2	Сооружения ЛЭП и устройства к ним:	27,5%	28%	0,5%
	0,4 кВ	30%	30%	0%
	6-10 кВ	25%	26%	1%
3	Силовое оборудование:	53%	53%	0%
	6-10 кВ	27%	27%	0%

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		
		N-1	N	Динамика изменения показателя
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIDI}), час.			
1.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	0%
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	0%
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	-	-	0%
1.4	НН (до 1 кВ)	-	-	0%
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIFI}), шт.			
2.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	0%
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	0%
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	-	-	0%

2.4	НН (до 1 кВ)	-	-	0%
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) (Π_{SAIDI} , план)			
3.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	0%
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	0%
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	-	-	0%
3.4	НН (до 1 кВ)	-	-	0%
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) (Π_{SAIFI} , план)			
4.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	0%
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	0%
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	-	-	0%
4.4	НН (до 1 кВ)	-	-	0%
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	-	-	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%

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

Информация представлена в отдельном файле (Приложение №1, п .2.2.)

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

Мероприятия, направленные на повышение надежности электроснабжения и качества электрической энергии выполняются в порядке текущей эксплуатации, а так же путем включения в производственную и инвестиционную программы ежегодно.

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

Решено прочую информацию не раскрывать.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии востребованной 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, заполняется в произвольной форме.

Заявки для осуществления технологического присоединения в отчетном периоде не поступали, соответственно востребованной 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 нет. Объем свободной для технологического присоединения потребителей трансформаторной мощности по центрам ниже 35кВ, 35 кВ и выше у ПАО «Аэропорт Кольцово» нет.

Для электроснабжения электроприемников предприятия и транзитных потребителей от РУ-6кВ ПС «Кольцово» и от РУ-6кВ ПС «Авиатор» запитано 23 трансформаторных подстанций (ТП) 6/0,4кВ, находящиеся на балансе предприятия и 11 арендованных трансформаторных подстанций (ТП) 6/0,4кВ. Общее количество трансформаторов 6/0,4кВ составляет 60шт., установленная мощность 31 436 кВА.

Информация о наличии объема свободной для технологического присоединения потребителей трансформаторной мощности с указанием текущего объема свободной мощности по центрам питания напряжением ниже 35 кВ с дифференциацией по всем уровням напряжения качества обслуживания потребителей услуг сетевой организации в 2017г.

№ пп	Наименование питающего центра	Класс напряжения, кВ	Количество трансформаторов, шт.	Номинальная мощность трансформатора, кВА	Пропускная способность с учетом критерия n-1, МВА	Текущий резерв мощности с учетом присоединенных потребителей, МВА	Текущий резерв мощности с учетом присоединенных потребителей, заключенных договоров ТП и поданных заявок на ТП, МВА
1.	ГПП	6/0,4	2	180/160	0,18/0,16	0,000	0,000
2.	ТП-1	6/0,4	2	1250/1250	1,250/1,250	0,000	0,000
3.	ТП-2	6/0,4	2	1250/1250	1,250/1,250	0,000	0,000
4.	ТП-3	6/0,4	2	800/800	0,800/0,800	0,000	0,000
5.	ТП-4	6/0,4	2	800/800	0,800/0,800	0,000	0,000
6.	ТП-5	6/0,4	2	1250/1250	1,250/1,250	0,000	0,000
7.	ТП-6	6/0,4	2	1250/1250	1,250/1,250	0,000	0,000
8.	ТП-6 (АГА)	6/0,4	1	100	0,1	0,000	0,000
9.	ТП-7	6/0,4	2	1250/1250	1,250/1,250	0,000	0,000
10.	ТП-8	6/0,4	2	1000/1000	1,0/1,0	0,000	0,000
11.	ТП-8 (АГА)	6/0,4	2	400/400	0,4/0,4	0,000	0,000
12.	КТПН-9	6/0,4	1	160	0,16	0,000	0,000

13.	ТП-10	6/0,4	2	250/250	0,25/0,25	0,000	0,000
14.	ТП-11	6/0,4	2	630/630	0,63/0,63	0,000	0,000
15.	ТП-12	6/0,4	2	400/400	0,4/0,4	0,000	0,000
16.	ТП-13	6/0,4	2	630/630	0,63/0,63	0,000	0,000
17.	ТП-15	6/0,4	1	180	0,18	0,000	0,000
18.	ТП-16	6/0,4	2	63/40	0,063/0,040	0,000	0,000
19.	ТП-17	6/0,4	2	63/100	0,063/0,1	0,000	0,000
20.	ТП-18	6/0,4	2	180/180	0,18/0,18	0,000	0,000
21.	ТП-19	6/0,4	2	180/180	0,18/0,18	0,000	0,000
22.	ТП-22	6/0,4	2	630/630	0,63/0,63	0,000	0,000
23.	ТП-23	6/0,4	1	25	0,025	0,000	0,000
24.	ТП-24	6/0,4	1	25	0,025	0,000	0,000
25.	ТП-26	6/0,4	2	250/320	0,25/0,32	0,000	0,000
26.	ТП-27	6/0,4	2	100/250	0,1/0,25	0,000	0,000
27.	ТП-28	6/0,4	1	100	0,1	0,000	0,000
28.	ТП-29	6/0,4	2	60/60	0,06/0,06	0,000	0,000
29.	ТП-32	6/0,4	2	630/630	0,63/0,63	0,000	0,000
30.	КТПН-33		1	400	0,4	0,000	0,000

31.	КТПН-34		1	100	0,1	0,000	0,000
32.	ТП-36	6/0,4	2	160/160	0,16/0,16	0,000	0,000
33.	ТП-39	6/0,4	2	160/160	0,16/0,16	0,000	0,000
34.	ТП-75001	6/0,4	2	1250/1250	1,25/1,25	0,000	0,000

Информация о наличии объема свободной для технологического присоединения потребителей трансформаторной мощности с указанием текущего объема свободной мощности по центрам питания напряжением 35 кВ и выше

в 201 7г. № пп	Наименование питающего центра	Класс напряжения, кВ	Количество трансформаторов, шт.	Номинальная мощность трансформатора, кВА	Пропускная способность с учетом критерия n-1, МВА	Текущий резерв мощности с учетом присоединенных потребителей, МВА	Текущий резерв мощности с учетом присоединенных потребителей, заключенных договоров ТП и поданных заявок на ТП, МВА
1.	ПС «Кольцово»	35/6	2	6300/6300	6,300/6,300	0,000	0,000

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

На сайте предприятия обновлен функционал веб-сервис «Личный кабинет» клиента.

3.3. Прочая информация, которую сетевая организации считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся предоставления услуг по технологическому присоединению.

Прочая информация, которую сетевая организации считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся предоставления услуг по технологическому присоединению, отсутствует.

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

№	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					
		2016	2017	Динамика изменения показателя, %	2016	2017	Динамика изменения показателя, %	2016	2017	Динамика изменения показателя, %	2016	2017	Динамика изменения показателя, %	2016	2017	Динамика изменения показателя, %	2016	2017	Динамика изменения показателя, %
1.	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2.	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
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:	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	-
3.2	По вине сторонних лиц	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
4.	Средняя продолжительность подготовки и направления	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-

	проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней																		
5.	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
6.	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
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	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	-
7.2	По вине сторонних лиц	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	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-

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).

Стоимость технологического присоединения может быть рассчитана в соответствии с утвержденными стандартизированными тарифными ставками или по индивидуальному проекту.

Ознакомиться с утвержденными ставками платы на текущий год и распорядительными документами уполномоченного органа в области государственного регулирования тарифов можно по ссылке: http://www.koltsovo.ru/upload/iblock/312/tarify_pl.pdf

При утверждении платы за технологическое присоединение в индивидуальном порядке уполномоченным органом исполнительной власти в области государственного регулирования тарифов учитываются экономически обоснованные расходы сетевой организации для осуществления технологического присоединения заявителя.

Инженерный калькулятор стоимости технологического присоединения позволяет автоматически рассчитывать стоимость технологического присоединения при вводе параметров.

Калькулятор расчета платы за технологическое присоединение к электрическим сетям доступен на [сайте РЭК Свердловской области](https://rek.midural.ru/article/show/id/130) по ссылке: <https://rek.midural.ru/article/show/id/130>

[Калькулятор расчета платы за технологическое присоединение к системе электроснабжения.](#)

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		
		N-1	N (тек. год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (тек. год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (тек. год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (тек. год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (тек. год)	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	Всего обращений	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-

	потребителей, в том числе:															
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
1.2	осуществление технологического присоединения	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
1.3	коммерческий учет электрической энергии	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
1.4	качество обслуживания	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
1.6	прочее (указать)	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2	Жалобы	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2.1.2	качество электрической энергии	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2.2	осуществление технологического присоединения	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2.3	коммерческий учет электрической энергии	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2.4	качество обслуживания	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2.6	прочее (указать)	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
3	Заявка на оказание услуг	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
3.1	по технологическому присоединению	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
3.3	организация коммерческого учета	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-

	электрической энергии															
3.4	прочее (указать)	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

Информация опубликована на официальном сайте ПАО «Аэропорт Кольцово» в сети Интернет на странице: <http://svx.aero/partners/electro/customer/>

N	Офис обслуживания потребителей	Тип офиса	Адрес	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 и офиса обслуживания
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	ПАО "Аэропорт Кольцово"	пункт обслуживания	620025, г. Екатеринбург, ул. Спутников, 6	7912-606-69-12, estop.tihonov@koltsovo.ru	Будни 08:00-17:00	Перечень вопросов: о вопросах электроснабжения, осуществления технологического присоединения, передачи электрической энергии, осуществления коммерческого учета и организация учета электрической энергии	0	0	0	0

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

Информация опубликована на официальном сайте ПАО «Аэропорт Кольцово» в сети Интернет на странице: <http://svx.aero/upload/iblock/0be/Zaochnoe-obsluzhivanie-posredstvom-telefonnoy-svyazi.pdf>

N	Наименование	Единица измерения	
1.	Перечень телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам электроснабжения: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	Номер телефона	+7 912 606 69 12

2.	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	Единицы	0
2.1.	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации.	Единицы	0
2.2.	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматической системой интерактивного голосового меню	Единицы	0
3.	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	Мин.	0:00
4.	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделение номера телефонов за текущий период	Мин.	0:00

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.

В 2017 году обращений содержащих жалобу, обращений, содержащих заявку на оказание услуг, **не поступало**.

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

В 2017 году дополнительные услуги не оказывались.

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территориях других государств в соответствии с Федеральным законом от 12 января 1995 г. N 5-ФЗ "О ветеранах" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2000, N 2, ст. 161; N 19, ст. 2023; 2001, N 1, ст. 2; N 33, ст. 3427;

N 53, ст. 5030; 2002, N 30, ст. 3033; N 48, ст. 4743; N 52, ст. 5132; 2003, N 19, ст. 1750; 2004, N 19, ст. 1837; N 25, ст. 2480; N 27, ст. 2711; N 35, ст. 3607; N 52, ст. 5038; 2005, N 1, ст. 25; N 19, ст. 1748; N 52, ст. 5576; 2007, N 43, ст. 5084; 2008, N 9, ст. 817; N 29, ст. 3410; N 30, ст. 3609; N 40, ст. 4501; N 52, ст. 6224; 2009, N 18, ст. 2152; N 26, ст. 3133; N 29, ст. 3623; N 30, ст. 3739; N 51, ст. 6148; N 52, ст. 6403; 2010, N 19, ст. 2287; N 27, ст. 3433; N 30, ст. 3991; N 31, ст. 4206; N 50, ст. 6609; 2011, N 45, ст. 6337; N 47, ст. 6608; 2012, N 43, ст. 5782; 2013, N 14, ст. 1654; N 19, ст. 2331; N 27, ст. 3477; N 48, ст. 6165; 2014, N 23, ст. 2930; N 26, ст. 3406; N 52, ст. 7537; 2015, N 14, ст. 2008), матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан в соответствии с Законом Российской Федерации от 15.05.1991 N 1244-1 "О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС" (Ведомости Съезда народных депутатов РСФСР и Верховного Совета РСФСР, 1991, N 21, ст. 699; Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 32, ст. 1861; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 48, ст. 4561; 1996, N 51, ст. 5680; 1997, N 47, ст. 5341; 1998, N 48, ст. 5850; 1999, N 16, ст. 1937; N 28, ст. 3460; 2000, N 33, ст. 3348; 2001, N 1, ст. 2; N 7, ст. 610; N 33, ст. 3413; 2002, N 30, ст. 3033; N 50, ст. 4929; N 53, ст. 5030; 2002, N 52, ст. 5132; 2003, N 43, ст. 4108; N 52, ст. 5038; 2004, N 18, ст. 1689; N 35, ст. 3607; 2006, N 6, ст. 637; N 30, ст. 3288; N 50, ст. 5285; 2007, N 46, ст. 5554; 2008, N 9, ст. 817; N 29, ст. 3410; N 30, ст. 3616; N 52, ст. 6224; N 52, ст. 6236; 2009, N 18, ст. 2152; N 30, ст. 3739; 2011, N 23, ст. 3270; N 29, ст. 4297; N 47, ст. 6608; N 49, ст. 7024; 2012, N 26, ст. 3446; N 53, ст. 7654; 2013, N 19, ст. 2331; N 27, ст. 3443; N 27, ст. 3446; N 27, ст. 3477; N 51, ст. 6693; 2014, N 26, ст. 3406; N 30, ст. 4217; N 40, ст. 5322; N 52, ст. 7539; 2015, N 14, ст. 2008).

Организована возможность дистанционной подачи заявки на сайте ПАО «Аэропорт Кольцово», <http://svx-aero.uplab.info/partners/electro/personal/> Также организовано обслуживание без очереди и без предварительной записи пенсионеров, инвалидов, многодетных, участников ВОВ и боевых действий на территориях других государств, матерей-одиночек, участников ликвидации аварии Чернобыльской АЭС и приравненных к ним категории граждан, в случае их обращения в офис очного обслуживания.

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.

ПАО «Аэропорт Кольцово» проводит анкетирование, опрос качества, оказываемых услуг среди своих клиентов. Скачать анкету можно с сайта ПАО «Аэропорт Кольцово» http://www.koltsovo.ru/izgaztuve/voprosyi_i_otvetyi/anketa_op.doc Заполненные анкеты и отзывы о нашей работе на электронный адрес не поступали.

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

- анализ потребностей и ожиданий клиентов посредством обработки обращений потребителей;
- реагирование на жалобы и обращения, обеспечение «обратной связи»;

- осуществление мониторинга и контроля над обслуживанием потребителей, в том числе за исполнением решений, принятых по жалобам и обращениям;
- обеспечение информированности;
- сокращение сроков обработки и выполнения необходимых мероприятий по обращениям заявителей;
- организация стендов с образцами заполненных заявок на выполнение услуг в центре обслуживания потребителей.
- мониторинг удовлетворенности потребителей по средствам заполнения анкеты качества обслуживания потребителей.
- организация приема обращений в дистанционном режиме через сеть «Интернет».

4.9. Информация по обращениям потребителей.

Информация представлена в отдельном файле (Приложение №1, п. 4.9).