

п. 19 «с» О качестве обслуживания потребителей услуг ПАО «Аэропорт Кольцово» за 2020г.

1. Общая информация о сетевой организации

- 1.1. Количество потребителей услуг ПАО «Аэропорт Кольцово» с разбивкой по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и типу потребителей в границах балансовой принадлежности**
- 1.2. Количество точек поставки всего и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии в границах балансовой принадлежности**
- 1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации**
- 1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации**

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**
- 2.2. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в отчетном периоде.**
- 2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде, заполняется в произвольной форме**
- 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 в отчетном периоде, а также о прогнозах её увеличения**
- 3.2. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в отчетном периоде**

- 3.3. **Прочая информация, которую сетевая организации считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся предоставления услуг по технологическому присоединению**
- 3.4. **Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям сетевой организации**
- 3.5. **Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации**

4. Качество обслуживания

- 4.1. **Количество обращений, поступивших в сетевую организацию (всего)**
- 4.2. **Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей**
- 4.3. **Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи**
- 4.4. **Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений 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**
- 4.5. **Описание дополнительных услуг, оказываемых потребителю, помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций**
- 4.6. **Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения**
- 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**
- 4.8. **Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей**
- 4.9. **Информация по обращениям потребителей**

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 2019г., шт.	
	2019		2020		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
	-	АО «ЕЭСК»	-	АО «ЕЭСК»	-	0
	-	10	-	10	-	0
СН-2 (1-20 кВ)	-	АО «ЕЭСК»	-	АО «ЕЭСК»	-	0
	-	ОАО «Уральские авиалинии» (ООО «Энергошалья» с 01.02.2017г.)	-	ОАО «Уральские авиалинии» (ООО «Энергошалья» 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
	-	СППЖТ-2	-	СППЖТ-2	-	0
	-	ООО «Уралтрансгаз»	-	ООО «Уралтрансгаз»	-	0
	-	ЗАО «ТЗК» Кольцово»	-	ЗАО «ТЗК» Кольцово»	-	0
	-	ООО «РусАвиаХорека»	-	ООО «РусАвиаХорека»	-	0
	-	(Транзит ЗАО Хорека Кольцово) Транзит ЗАО РусАвиа Хорека (Angelo) (ООО «Энергошалья»)	-	Транзит ЗАО Хорека Кольцово) Транзит ЗАО РусАвиа Хорека (Angelo) (ООО «Энергошалья»)	-	0
	-	ООО «РЖД»	-	ООО «РЖД»	-	0
	-	Здания авиационно-спасательного центра с координационным центром поиска и спасения	-	Здания авиационно-спасательного центра с координационным центром поиска и спасения	-	0

	1	6	1	6	0	0
НН (до 1 кВ)	-	ОАО «Вымпел Коммуникации»	-	ОАО «Вымпел Коммуникации»	-	0
	-	ООО «Элемент Трейд»	-	ООО «Элемент Трейд»	-	0
	-	Станция катодной защиты	-	Станция катодной защиты	-	0
	-	Екатеринбургский МСЦ УФПС Свердловской области филиал АО «Почта России»	-	Екатеринбургский МСЦ УФПС Свердловской области филиал АО «Почта России»	-	0
	-	ПАО «МТС»	-	ПАО «МТС»	-	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 2019, шт.	
	2019		2020		Физические лица	Юридические лица
	Физические лица	Юридические лица	Физические лица	Юридические лица		
1 категория	-	4	-	4	-	0
	-	АО «ЕЭСК»	-	АО «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» (ООО «Энергошалья» с 01.02.2017г.)	-	ОАО «Уральские авиалинии» (ООО «Энергошалья» с 01.02.2017г.)	-	0
3 категория	1	12	1	12	0	0
	-	АО «ЕЭСК»	-	АО «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
	-	ПАО «МТС»	-	ПАО «МТС»	-	0
	-	ООО «Уралтрансгаз»	-	ООО «Уралтрансгаз»	-	0
	-	ОАО «Вымпел Коммуникации»	-	ОАО «Вымпел Коммуникации»	-	0
	-	ООО «Элемент Трейд»	-	ООО «Элемент Трейд»	-	0
	-	Екатеринбургский МСЦ УФПС Свердловской области филиала АО «Почта России»	-	Екатеринбургский МСЦ УФПС Свердловской области филиала АО «Почта России»	-	0
	-	ООО «РусАвиаХорека»	-	ООО «РусАвиаХорека»	-	0
	-	ООО «РЖД»	-	ООО «РЖД»	-	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 3 – Количество потребителей услуг с разбивкой по типу потребителя

Тип потребителя	Количество потребителей, шт.		Динамика по отношению к 2019, шт.
	2019	2020	
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, бесхозные 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	2019	2020	Динамика по отношению к 2019, шт.
Всего, шт.	78	80	2
в т.ч. оборудовано приборами учета, шт.	78	80	2
Физические лица, шт.	1	1	0
Юридические лица, шт.	77	79	2
Вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирные дома, шт.	0	0	0
Бесхозные объекты электросетевого хозяйства, шт.	0	0	0
Приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, шт.	78	80	2

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 31.12.2019 г.				На 31.12.2020 г.				Динамика по отношению к 2019г.			
	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	0	27,439	38,268	10,169	0	27,539	38,268	18,223	0	- 0,1	0	+8,054
ПС 110 кВ, шт.	0	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-
ПС 35 кВ, шт.	-	1	-	-	-	1	-	-	-	0	-	-
ТП (РП) 6-10 кВ, шт.	-	-	30	-	-	-	30	-	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	2019г.	2020г.	Динамика по отношению к 2019г., %
1	Здания производственного назначения	40%	41%	1%
2	Сооружения ЛЭП и устройства к ним:	27,5%	28%	0,5%
	0,4 кВ	30%	31%	1%
	6-10 кВ	25%	26%	1%
3	Силовое оборудование:	53%	53,5%	0,5%
	6-10 кВ	27%	27,5%	0,5%

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) ($\Pi_{SAIDI, план}$)			
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) ($\Pi_{SAIFI, \text{план}}$)			
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.

№	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, Π_{SAIDI}				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, Π_{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), Π_{SAIDI} , 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), Π_{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) Π_{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, с указанием сроков		
		ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН				
1	СЭСТОП	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	-	Мероприятия, направленные на повышение надежности электроснабжения и качества электрической энергии выполняются в порядке текущей эксплуатации, а также путем включения в производственную программу ежегодно.

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 качества оказания услуг по передаче электрической энергии, повышению надежности электроснабжения 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 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, заполняется в произвольной форме.

Для электроснабжения электроприемников предприятия и транзитных потребителей от РУ-6кВ ПС «Кольцово» и от РУ-6кВ ПС «Авиатор» запитано 20 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 59 шт., установленная мощность 44 613 кВА.

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 2020г.

№ 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.	-	-	-	-	-	-	-

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 2020г.

№ 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.	КТПН-9	6/0,4	1	160	0,16	0,000	0,000
12.	ТП-10	6/0,4	2	250/250	0,25/0,25	0,000	0,000

13.	ТП-11	6/0,4	2	630/630	0,63/0,63	0,000	0,000
14.	ТП-12	6/0,4	2	400/400	0,4/0,4	0,000	0,000
15.	ТП-13	6/0,4	2	630/630	0,63/0,63	0,000	0,000
16.	ТП-15	6/0,4	1	250	0,25	0,000	0,000
17.	ТП-17	6/0,4	2	63/100	0,063/0,1	0,000	0,000
18.	ТП-18	6/0,4	2	180/180	0,18/0,18	0,000	0,000
19.	ТП-22	6/0,4	2	630/630	0,63/0,63	0,000	0,000
20.	ТП-26	6/0,4	2	250/320	0,25/0,32	0,000	0,000
21.	ТП-27	6/0,4	2	100/250	0,1/0,25	0,000	0,000
22.	ТП-29	6/0,4	2	60/60	0,06/0,06	0,000	0,000
23.	ТП-32	6/0,4	2	630/630	0,63/0,63	0,000	0,000
24.	ТП-36	6/0,4	2	400/400	0,16/0,16	0,000	0,000
25.	ТП-39	6/0,4	2	400/400	0,16/0,16	0,000	0,000
26.	ТП-75001	6/0,4	2	1250/1250	1,25/1,25	0,000	0,000
27.	ТП-МС-1	6/0,4	2	1600/1600	1,6/1,6	0,000	0,000
28.	ТП-МС-2	6/0,4	2	1600/1600	1,6/1,6	0,000	0,000
29.	ТП-МС-3	6/0,4	2	1600/1600	1,6/1,6	0,000	0,000
30.	ТП-МС-4	6/0,4	2	1600/1600	1,6/1,6	0,000	0,000
31.	ТП-ОС	6/0,4	2	630/630	0,63/0,63	0,000	0,000

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

Деятельность ПАО «Аэропорт Кольцово» по повышению доступности энергетической инфраструктуры за 2020г. реализуется в нескольких направлениях, среди которых ключевыми являются:

- повышение квалификация персонала.
- развитие интерактивных каналов взаимодействия с клиентами. В 2020 году основным каналом поступления заявок на технологическое присоединение является информационная система «Личный кабинет клиента» на официальном сайте Общества. Доля заявок на ТП, поданных в электронном виде, в 2020 году увеличилась, сокращен бумажный документооборот, сроки подготовки документов.
- модернизация внутренней автоматизированной системы управления процессом технологического присоединения.
- стандартизация внутренних бизнес-процессов взаимодействия структурных подразделений при осуществлении технологического присоединения.

Данные меры направлены на снижение сроков технологического присоединения к электрическим сетям и прозрачность процесса.

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					
		2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %
1.	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки	0	0	-	0	0	-	0	1	100	0	1	100	0	0	-	0	2	100
2.	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	0	-	0	0	-	0	1	100	0	1	100	0	0	-	0	2	100
3.	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-

	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	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 проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	0	0	-	0	0	-	0	30	100	0	30	100	0	0	-	0	30	100
5.	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	1	100	0	0	-	0	1	100
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	22	100	0	59	100	0	0	-	0	81	100

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).

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	0	0	0	0	0	0	0	0
		ВЛ	0	0	0	0	0	0	0	0
	Нет	КЛ	0	0	0	0	0	0	0	0
		ВЛ	0	0	0	0	0	0	0	0
750	Да	КЛ	0	0	0	0	0	0	0	0
		ВЛ	0	0	0	0	0	0	0	0
	Нет	КЛ	0	0	0	0	0	0	0	0
		ВЛ	0	0	0	0	0	0	0	0
1000	Да	КЛ	0	0	0	0	0	0	0	0
		ВЛ	0	0	0	0	0	0	0	0
	Нет	КЛ	0	0	0	0	0	0	0	514 800
		ВЛ	0	0	0	0	0	0	0	0
1250	Да	КЛ	0	0	0	0	0	0	0	0
		ВЛ	0	0	0	0	0	0	0	0

	Нет	КЛ	0	0	0	0	0	0	0	0
		ВЛ	0	0	0	0	0	0	0	0

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

Ознакомиться с утвержденными ставками платы на текущий 2021 год и распорядительными документами уполномоченного органа в области государственного регулирования тарифов можно по ссылке: http://svx.aero/upload/iblock/3ce/Tarify_Plata-za-tekhnologicheskoe-prisoedinenie-k-elektricheskim-setyam-na-2021-g.pdf; на 2020 г. - http://svx.aero/upload/iblock/656/p.-19a-Tarify_Plata-za-tekhnologicheskoe-prisoedinenie-k-elektricheskim-setyam-na-2020-g.pdf, http://svx.aero/upload/iblock/789/p.-19a-Tarify_Plata-za-tekhnologicheskoe-prisoedinenie-k-elektricheskim-setyam-na-2020-g-s-08.06.2020g.pdf и http://svx.aero/upload/iblock/49a/Tarify_Plata-za-tekhnologicheskoe-prisoedinenie-k-elektricheskim-setyam-na-2020-g-s-21.10.2020-g.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.

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 потребителей, в том числе:	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
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	1	100	0	1	100	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	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-

	технологического присоединения															
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	1	100	0	1	100	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 электрической энергии	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
3.4	прочее (указать)	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-

Примечание:

<1> В графе указываются случаи сообщений потребителем информации о ненадлежащем качестве регулируемых услуг, предоставляемых потребителю, а также о ненадлежащем качестве обслуживания потребителя.

Указываются жалобы, которые:

относятся к регулируемым видам услуг сетевых организаций;

установлена обоснованность жалобы о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителя, в том числе о предоставлении услуг ненадлежащего качества.

Случаи, при которых обращение не отображается как жалоба:

повторное обращение, по которому потребителю уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направленными жалобами, и при этом в повторном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

обращение, подлежащее или находящееся на рассмотрении в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращение по спорам в рамках оказания услуг по передаче электрической энергии с субъектами рынков электрической энергии.

<2> В **строке 2.1.1** не учитываются обращения потребителей с сообщением о прекращении передачи электрической энергии, а также жалобы на прекращение передачи электрической энергии при ограничениях режима потребления электрической энергии в случаях:

- плановых ограничений режима потребления электрической энергии в отношении потребителей в случае проведения ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации, к которым присоединены энергопринимающие устройства потребителя, либо необходимости проведения ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства смежных сетевых организаций (иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), превышающих время отключения электрической энергии, регламентированное действующим законодательством Российской Федерации;

- нарушения своих обязательств потребителем;

- возникновения (угроза возникновения) аварийных электроэнергетических режимов;

- выявления факта ненадлежащего технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителя к объектам электросетевого хозяйства;

- прекращения обязательств по оказанию услуг по передаче электрической энергии в отношении энергопринимающих устройств потребителя по договору оказания услуг по передаче электрической энергии.

<3> В **строке 2.1.2** учитываются жалобы на ненадлежащее качество электрической энергии, по факту рассмотрения которых по результатам измерений качества электрической энергией подтверждено несоответствие показателей качества электрической энергии установленным требованиям, в том числе с подтверждением протоколами измерений, проведенных сетевой организацией либо иной организацией, аккредитованной в установленном порядке на проведение испытаний (измерений) показателей качества электрической энергии. При этом в **строке 2.1.2** не учитываются жалобы потребителей, если установлено, что виновником ухудшения качества электрической энергии является сам потребитель или иное лицо, не связанное с сетевой организацией, а также в случаях, если нарушения возникли в результате стихийных бедствий, аварий и других событий, произошедших не по вине сетевой организации.

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/>

№	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	+7 (982) 710-16-23, +7 (343) 226-85-44 a.boltenkov@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/Zaachnoe-obsluzhivanie-posredstvom-telefonnoy-svyazi.pdf>

№	Наименование	Единица измерения	
1.	Перечень телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам электроснабжения: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	Номер телефона	+7 (343) 226 85 44 +7 982 710 16 23

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 <1>	Мин.	0:00
4.	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные телефонные номера за текущий период <2>	Мин.	0:00

Примечание:

<1> В [строке 3](#) среднее время ожидания потребителем ответа по телефону сетевой организации определяется с момента соединения (в случае обслуживания потребителей с использованием системы интерактивного голосового меню - с момента выбора потребителем категории "соединение с работником организации" в системе интерактивного голосового меню) до момента ответа работника сетевой организации.

<2> В [строке 4](#) при расчете среднего времени обработки телефонного вызова учитывается время разговора потребителя с оператором сетевой организации и не учитывается время последующей обработки телефонного вызова.

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 2020 году в ПАО «Аэропорт Кольцово» наибольшее число обращений зарегистрировано в категории «Осуществление технологического присоединения/Заявка на оказание услуг по технологическому присоединению», количество которых составило 2, обращений, содержащих жалобу не поступало.

По результатам рассмотрения обращений: заявки рассмотрены, приняты, запланированы мероприятия, о которых сообщено обратившемуся лицу.

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

В 2020 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/izgastuve/voprosyi_i_otvetyi/anketa_op.doc

Анкетирование производилось в местах очного обслуживания потребителей.

С отчетом об итогах изучения мнения потребителей о качестве обслуживания в 2020г. можно ознакомиться на официальном сайте ПАО «Аэропорт Кольцово» <http://svx.aero/upload/iblock/356/Otchet-ob-itogakh-izucheniya-mneniy-potrebiteley-o-kachestve-obsuzhivaniya-za-2020g.pdf>

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.

№	Идентификационный номер обращения	Дата обращения	Время обращения	Форма обращения					Обращения					Обращения потребителей, содержащие жалобу <2>					Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг			Факт получения потребителем ответа			Мероприятия по результатам обращения <3>							
				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	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 исчерывающий ответ в установленные сроки	Заявителем был получен исчерывающий 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		
1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	Договор о технологическом присоединении заключен в установленном порядке	1. Выполнение сторонами мероприятий по ТП, предусмотренных договором. 2. Проверка выполнения ТУ. 3. Присоединение объектов заявителя к электрическим сетям
2	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	Договор о технологическом присоединении заключен в установленном порядке	Присоединение объектов заявителя к электрическим сетям