

Информация о качестве обслуживания потребителей
АО «Армавирский завод резиновых изделий» услуг за 2013 - 2015 годы
(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) информация предоставлена в следующих формах:

- а) Формат запросной формы для получения данных по потребителям сетевой организации;
- б) Приложение №4 «Информация о номинальной мощности объектов электросетевого хозяйства сетевых организаций».

Изменений, за период с 2013-2015 годы, не произошло.

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) - информация предоставлена в формах:

- а) Приложение №1.1 к договору оказания услуг по передаче электрической энергии №407/30-841 от 04.08.2010г. «Перечень точек приема электроэнергии в сеть Исполнителя»;
- б) Приложение №10 к договору оказания услуг по передаче электрической энергии №407/30-841 от 04.08.2010г. «Технические характеристики точек присоединения объектов электросетевого хозяйства, включая их пропускную способность» .
- в) Приложение №1.2 к договору оказания услуг по передаче электрической энергии №407/30-841 от 04.08.2010г «ПЕРЕЧЕНЬ точек отпуска электроэнергии из сети исполнителя»;
- г) Приложение №8 к договору оказания услуг по передаче электрической энергии №407/30-841 от 04.08.2010г «Перечень объектов межсетевой координации объектов электросетевого хозяйства Исполнителя по присоединениям к сетям заказчика и иным смежным сетевым организациям».

Изменений, за период с 2013-2015 годы, не произошло.

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 представлена :

- а) Приложение №2 Система условных единиц дл распределения общей тарифной выручки по классам напряжения. Таблица № П2.1., Таблица П2.2.

Изменений, за период с 2013-2015 годы, не произошло.

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации с разбивкой по уровням напряжения и по типам оборудования- информация предоставлена в форме: «Расчет амортизационных отчислений ОАО «Армавирский завод резиновых изделий за 2014год и I квартал 2015г.»

Изменений, за период с 2013-2015 годы, не произошло.

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		
		N-1 2014	N (текущий год) 2015	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIDI})	0	0	0
1.1	ВН (110 кВ и выше)			
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	0
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	0
1.4	НН (до 1 кВ)			
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIFI})			
2.1	ВН (110 кВ и выше)			
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	0
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	0
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) ($\Pi_{SAIDI, план}$)			
3.1	ВН (110 кВ и выше)			
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	0
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	0
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) (П _{SAIFL, план})			
4.1	ВН (110 кВ и выше)			
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	0
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	0
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

3 Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1 Сведения о качестве услуг по техническому присоединению к электрическим сетям сетевой организации: АО «АЗРИ» АО «АЗРИ» утвержден Стандарт качества обслуживания потребителей услуг.

Целью данного Стандарта является установление норм и правил взаимодействия с потребителями, единых требований к качеству обслуживания, оптимизация и формализация процедур взаимодействия службы по передаче электроэнергии по сетям АО «АЗРИ» и потребителя (копия документа прилагается).

4. Качество обслуживания

4.1. За отчетный период 2014г. обращений, в сетевую организацию содержащих жалобу и (или) обращений, содержащих заявку на оказание услуг, на осуществление технологического присоединения, а также обращений по которым были урегулированы жалобы в отчетном периоде, как и в 2013г. не было.

Информация по итогам 2014г. размещена на официальном сайте АО «АЗРИ», печатном органе Краснодарского края - газете «Вольная Кубань», предоставлена в ПАО «Кубаньэнерго», и в соответствии с запросами в формате шаблонов системы ЕИАС.

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи, по итогам за 2014год.

N	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	8(86137)57825
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	-
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	-
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	-
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	-
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	-

Мероприятия, выполняемые АО «АЗРИ» в целях повышения качества обслуживания потребителей содержатся в «Стандарте качества обслуживания потребителей АО «АЗРИ». Документ прилагается.