

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

Информация о качестве обслуживания потребителей  
АО «МАПЭ» услуг за 2022 год

1. Общая информация о сетевой организации  
1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации.

Показатель	Физические лица						Юридические лица					
	2021		2022		Динамика изменения показателя, %		2021		2022		Динамика изменения показателя, %	
	I - II	III	I - II	III	I - II	III	I - II	III	I - II	III	I - II	III
Максимальное количество потребителей услуг по передаче электрической энергии (включая потребителей электрической энергии, обслуживаемых энергосбытовыми организациями (гарантирующими поставщиками), энергопринимающие устройства которых непосредственно присоединены к объектам электросетевого хозяйства сетевой организации), обслуживаемых электросетевой организацией в рамках расчетного периода, всего, шт.	-	2678	-	2801	0	4,6	-	453	-	464	0	2,4
- в том числе по уровню напряжения ВН (110 кВ и выше)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- в том числе по уровню напряжения СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- в том числе по уровню напряжения СН2 (1 - 20 кВ)	-	-	-	0	0	0	0	139	-	142	0	2,2
- в том числе по уровню напряжения НН (до 1 кВ)	-	2678	-	2801	0	4,6	0	314	0	322	0	2,5

1.2. Количество точек поставки всего и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии.

Показатель	Значение показателя, годы		
	2021	2022	Динамика изменения показателя
Максимальное за расчетный период регулирования число точек поставки электросетевой организации, всего, шт.	3249	3383	4,1
Количество точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии, в том числе	3249	3383	4,1
• физические лица	2796	2919	4,4
• юридические лица	453	464	2,4
• ВРУ многоквартирных домов	118	118	0
• бесхозные объекты электросетевого хозяйства	-	-	-
• приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных	2032	2205	8,5

1.2. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации.

Наименование	Итого	Напряжение				
		110 кВ	35 кВ	10 кВ	6 кВ	500 В и ниже
Протяженность воздушных линий электропередачи (далее - ВЛ) по трассе (всего), км	132,9	-	-		52,8	80,1
Протяженность кабельных линий электропередачи (далее - КЛ), км	27,00	-	-		9,0	18,0
Количество подстанций, шт	75	-	-		75	-
Количество силовых трансформаторов, шт	102	-	-		102	-

## 1.3.

## 1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства АО «МАПЭ»

	2020	2021	2022
Силовые трансформаторы	допустимый	допустимый	допустимый
Коммутационные аппараты	допустимый	допустимый	допустимый
Общий износ по оборудованию	допустимый	допустимый	допустимый
ВЛ 0,4-10 кВ	допустимый	допустимый	допустимый
КЛ 0,4-10 кВ	допустимый	допустимый	допустимый
Общий износ по линиям	допустимый	допустимый	допустимый

## 2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

## 2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в целом по сетевой организации.

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		2021	2022	Динамика изменения показателя
1	2	4	5	6
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_{SAIDI}$ )	2,6578	1,48264	1,17516
1.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	-	0	-
1.4	НН (до 1 кВ)	2,6578	1,48264	1,17516
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_{SAIFI}$ )	2,6409	0,59256	2,04834
2.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-

2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	0
2.4	НН (до 1 кВ)	2,6409	0.59256	2,04834
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) ( $\Pi_{SAIDI, \text{план}}$ )	2,42729	2,42706	0.00023
3.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	0
3.4	НН (до 1 кВ)	2,42729	2,42706	0,00023
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) ( $\Pi_{SAIFI, \text{план}}$ )	2,99804	2,99774	0,0003
4.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	0
4.4	НН (до 1 кВ)	2,99804	2,99774	0,0003
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



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	177	240	36	9	10	11	2	1	-50	0	0	0	0	0	0	251
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	177	240	36	9	10	11	2	1	-50	0	0	0	0	0	0	251
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	0	0	0	0
3.1	по вине сетевой организации	0	0	0	0	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	0	0	0	0
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	10	7	30	10	8	20	14	12	15	0	0	0	0	0	0	10

5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	177	240	98	9	10	200	2	1	300	0	0	0	0	0	0	49
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	128	148		4	5		1	1		0	0	0	0	0	0	51
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	0	0	0	0
7.1	по вине сетевой организации	0	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	36	28		64	59		126	118		0	0	0	0	0	0	68

3.3. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации не заполняется, так как на официальном сайте сетевой организации в сети Интернет имеется интерактивный калькулятор, позволяющий автоматически рассчитывать стоимость технологического присоединения при вводе параметров, предусмотренных настоящим пунктом по электронному адресу: <http://мапэ.рф/tehpris/calc.html>







3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	10	17	170	2	4	200	6	4	67	0	0	0	0	0	0
3.4	прочее (отключение, включение энергопринимающих устройств)	4	25	625	3	4	100	0	2	200	2	0	100	0	47	100

#### 4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

N	Офис обслуживания потребителей	Тип офиса	Адрес местонахожд ения	Номер телефона, адрес электронной почты	Режим работы	Предоставляемые услуги	Количество потребителе й, обратившихс я очно в отчетном периоде	Среднее время на обслуживание потребителя, мин.	Среднее время ожидания потребител я в очереди, мин.	Количество сторонних организаций на территории офиса обслуживания (при наличии указать названия организаций)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Центр обслуживания потребителей АО «МАПЭ»	кабинет но- коридор ный	692651, Россия, Приморский край, Михайловски й район, с. Михайловка, ул. Гагарина 18	(42346) 23-771	с 08:30 до 16:30	Услуги, предусмотренные Едиными стандартами качества обслуживания сетевыми организациями	142	10	5	0

#### 4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

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	8-800-600-58-93 (42346) 23-77-1
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	173
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	160
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.	1,3
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	2,2

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 – наибольшее количество обращений в АО «МАПЭ» осуществляется по технологическому присоединению, включающих уведомления потребителей о выполнении мероприятий по технологическому присоединению, обращения направленные на корректировку технических условий, а также обращения на изменение условий договоров об осуществлении технологического присоединения.

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

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;

2017, 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; 2017, N 14, ст. 2008)

Центр обслуживания потребителей предлагает возможность свободного выбора любого из трех типов каналов информационного взаимодействия (очного, заочного и интерактивного) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений потребителя услуг.

При обращении в офис обслуживания потребителей инвалидов, участников ВОВ и боевых действий, реализуется право данной категории граждан на внеочередной прием.

Организована предварительная запись на прием, позволяющая выбрать наиболее удобное время для посещения офиса обслуживания потребителей.

Для потребителей, в том числе малоподвижных групп населения, обеспечена возможность удаленного доступа потребителей к информации об оказываемых услугах в разделе «Потребителям» официального сайта АО «МАПЭ», а также подачи заявки на технологическое присоединение.

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.

Целью и темой проведения проводимых опросов являлось определение уровня удовлетворенности потребителей системой обслуживания в целом, а также следующими видами услуг в частности:

- передача электрической энергии,
- технологическое присоединение к электрическим сетям.

С целью повышения качества обслуживания клиентов и изучения их мнения об оказываемых организацией услугах в течение 2022 года был проведен телефонный опрос, в котором участвовало 43 потребителя.

Результаты ответов на вопросы анкеты оценивались по пятибалльной шкале, оценка 5 означает полную удовлетворенность, 1 – полную неудовлетворенность.

По итогам опроса клиентов специалистами АО «МАПЭ» в 2022 году интегральная оценка удовлетворенности клиентов по рассмотрению обращений составила 4,0 балла.

Отчет о качестве обслуживания потребителей в 2022 году опубликован на интернет сайте

4.8. Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей – быстрое и качественное обслуживание потребителей.

4.9. Информация по обращениям потребителей – прилагается.