

Информация о качестве обслуживания потребителей ГУП «Московский метрополитен» услуг за 2021 год

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Информация о количестве потребителей услуг ГУП «Московский метрополитен» в границах балансовой принадлежности.

1.2. Информация о количестве точек поставки в границах балансовой принадлежности и оснащенности приборами учета

1.3. Информация об объектах 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.

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

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии неостребованной мощности для осуществления технологического присоединения в отчетном периоде, а также о прогнозах ее увеличения.

3.2. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в 2021 году.

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

3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям ГУП «Московский метрополитен».

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям ГУП «Московский метрополитен».

4. Качество обслуживания

4.1. Количество обращений, поступивших в сетевую организацию, 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.

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 (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территориях других государств, матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан).

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.

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.

№ п.п.	Наименование	2020	2021	Изменение, % (-/+)
1.1.	Количество потребителей, всего	2091	2301	10,1%
	В т.ч по уровню напряжения			
	СН2	133	121	-9%
	НН	1958	2180	11,4%
	По 3 категории надежности	2091	2301	10,1%

- 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.

№ п.п.	Наименование	2020	2021	Изменение, % (-/+)
1.2.	Количество точек поставки	2091	2301	10,1%
	в т.ч. оборудовано приборами учета	2055	2190	6,6%
	в т.ч. юридические лица	2091	2301	10,1%

- 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.

№ п.п.	Наименование	2020	2021	Изменение, % (-/+)
1.3.	Информация об объектах электросетевого хозяйства			
	длина воздушных линий (далее - ВЛ) в т.ч.	0	0	0
	ВН	0	0	0
	СН1	0	0	0
	СН2	0	0	0
	НН	0	0	0
	длина кабельных линий (далее - КЛ) в т.ч.	12071	12122	0,5%
	ВН	0	0	0
	СН1	0	0	0
	СН2	3067	3118	1,7%
	НН	9004	9004	0
	количество подстанций	436	454	4,2%
	110 кВ,	0	0	0
	35 кВ,	0	0	0
	6(10) кВ	436	454	4,2%

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		
		2020	2021	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIDI})	0	0	-
1.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	-
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	-
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	-
1.4	НН (до 1 кВ)	0	0	-
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIFI})	0	0	-
2.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	-
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	-
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	-
2.4	НН (до 1 кВ)	0	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)	0	0	-
3.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	-
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	-
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	-
3.4	НН (до 1 кВ)	0	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)	0	0	-
4.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	-
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	-

4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	-
4.4	НН (до 1 кВ)	0	0	-
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	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	-

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

N	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)	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		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	Служба электроснабжения Дирекции инфраструктуры	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
	Всего по сетевой организации	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-

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

№ п/п	Наименование работ
1	Поставка аккумуляторов свинцово-кислотных
2	Поставка трансформаторов питания
3	Выполнение работ по усилению систем электроснабжения Таганско-Краснопресненской линии метрополитена СТП
4	Оказание услуг по планово-профилактическим испытаниям, профзамеры и ревизия электрооборудования и кабельных сетей, электрооборудование грузоподъемных механизмов
5	Поставка трансформаторов сухих

6	Поставка кабеля и электромонтажных изделий
7	Выполнение работ по усилению систем электроснабжения Таганско-Краснопресненской линии метрополитена СТП-78, 75, 69, 61

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

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

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии невостробованной мощности для осуществления технологического присоединения в отчетном периоде, а также о прогнозах ее увеличения.

Невостробованная мощность для осуществления технологического присоединения отсутствует.

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

В 2021 году несмотря на ограничения, вызванные пандемией для удобства потребителей был предложен перечень электронных адресов, что позволило всем желающим подать заявку на технологическое присоединение к электрическим сетям ГУП «Московский метрополитен». Организована коммуникация с потребителями посредством личной рабочей почты сотрудников и телефонной связи. Работа велась в штатном режиме. С опережением выполнялись мероприятия по рассмотрению заявок на технологическое присоединение, и подготовки проектов договоров.

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

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

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	757	624	-17,6%	101	35	-65,3%	0	1	-	1	1	0%	0	0	0	661
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен	753	596	-20,8%	100	28	-72%	0	1	-	1	1	0%	0	0	0	626

	проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки																
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	7	30%	0	10	-	0	10	-	0	0	0	0
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	708	586	-17,2%	92	27	-70,6%	0	1	-	1	0	-100%	0	0	0	614
6	Число исполненных договоров об осуществлении	751	462	-38,5%	14	21	50%	0	2	-	0	0	0	0	0	0	485

	технологического присоединения к электрическим сетям, штуки																
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	10	109	990%	10	66	560%	0	110	-	0	0	0	0	0	0	0

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации.

Льготный тариф на подключение к электрическим сетям ГУП «Московский метрополитен» – 550 руб. с НДС.

Стандартизированная тарифная ставка за один договор составляет – 36534,71 руб. без НДС, без учета стандартизированных тарифных ставок на покрытие расходов сетевой организации на обеспечение средствами коммерческого учета электрической энергии (мощности).

Стоимость технологического присоединения рассчитывается в соответствии с приказом ДЭПиР Москвы от 23.12.2020 № 417-ТР.

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 (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
1	Всего обращений потребителей, в том числе:	17	182	970,6%	-	-	-	841	478	-43,0%	1	0	-100%	0	0	-
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.2	осуществление технологического присоединения	17	182	970,6%	-	-	-	841	478	-43,0%	1	0	-100%	0	0	-
1.3	коммерческий учет электрической энергии	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.4	качество обслуживания	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
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	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-

[illegible]

4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

N	Офис обслуживания потребителей	Тип офиса	Адрес местонахождения	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 офиса обслуживания (при наличии указать названия организаций)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	очный	очный	г. Москва ул. Щепкина, 49а, оф. 211	er@mosmetro.ru info@mosmetro.ru ox@mosmetro.ru	8.00-17.00	Технологическое присоединение	182	30	-	-

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 (499) 321-67-93 8 (499) 321-67-99 8 (495) 688-03-52 8 (499) 321-70-40 8 (499) 321-67-99
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.	-

4.4. Категория обращений «на осуществление технологического присоединения», в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, обращений, в соответствии с пунктом 4.1 Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.

В 2021 году наибольшее количество обращений было зарегистрировано в категории «Осуществление технологического присоединения», количество которых составило 661, обращений с жалобами поступило 0.

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

Дополнительные услуги потребителям, помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций, в 2021 году 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, матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан).

В 2021 году потребителей из категорий пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территориях других государств, матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан обслуживали вне очереди.

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.

Анализ анкетирования потребителей услуг по осуществлению технологического присоединения.

	Показатель	5	4	3	2	1
1	Качество обслуживания в офисе	62	2	0	0	0
1.1.	Внутреннее оснащение офиса для приема потребителей	13	1	0	0	0
1.2.	Время ожидания специалиста	14	0	0	0	0
1.3.	Культура общения сотрудников	13	1	0	0	0
1.4.	Компетентность и грамотность сотрудников	14	0	0	0	0
2.	Технологическое присоединение	263	20	0	0	0
2.1.	Сроки подготовки проекта договора	94	7	0	0	0
2.2.	Своевременность выполнения работ по договору	91	5	0	0	0
2.3.	Доступность информации по технологическому присоединению	93	8	0	0	0

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

В 2021 году несмотря на ограничения, вызванные пандемией для удобства потребителей был предложен перечень электронных адресов, что позволило всем желающим подать заявку на технологическое присоединение к электрическим сетям ГУП «Московский метрополитен». Организована коммуникация с потребителями посредством личной рабочей почты сотрудников и телефонной связи. Работа велась в штатном режиме. С опережением выполнялись мероприятия по рассмотрению заявок на технологическое присоединение, и подготовки проектов договоров.