

Информация о качестве обслуживания потребителей ГУП «Московский метрополитен» услуг за 2020 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 не востребовавшейся 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 2020 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	2019	2020	Изменение, % (-/+)
1.1.	Количество потребителей, всего	1830	2091	14%
	В т.ч по уровню напряжения			
	СН2	92	133	45%
	НН	1738	1958	13%
	По 3 категории надежности	1830	2091	14%

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	2019	2020	Изменение, % (-/+)
1.2.	Количество точек поставки	1830	2091	14%
	в т.ч. оборудовано приборами учета	1790	2055	15%
	в т.ч. юридические лица	1830	2091	14%

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	2019	2020	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.	12046	12071	0,21%
	ВН	0	0	0
	СН1	0	0	0
	СН2	3041	3067	0,85%
	НН	9004	9004	0
	количество подстанций	418	436	4,31%
	110 кВ,	0	0	0
	35 кВ,	0	0	0
	6(10) кВ	418	436	4,31%

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		
		2019	2020	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 прекращений передачи электрической энергии, Π_{SAIDI}				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, Π_{SAIFI}				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				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства (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 СПб
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
8	Поставка лицензионного программного обеспечения для опроса кодовых счетчиков приборов учета электроэнергии

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 2020 году для максимально быстрого и удобного получения ответов на все вопросы, касающиеся технологического присоединения к электрическим сетям ГУП «Московский метрополитен», добавлены дополнительные телефонные номера и создан дополнительный электронный адрес. Информацию об отделе клиентского сервиса можно получить по телефону 8-499-321-67-99.

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	457	757	65,6%	39	101	159,0%	0	0	0	1	1	0%	0	0	0	859
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об	457	753	64,8%	39	100	156,4%	0	0	0	1	1	0%	0	0	0	854

	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	0
7.1	по вине сетевой организации	0	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	0
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	10	10	0%	10	10	0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10

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 – 35 013,86 руб. без НДС.

Стоимость технологического присоединения рассчитывается в соответствии с приказом ДЭПиР Москвы от 12.12.2019 № 248-ТР с учетом изменений, внесенных приказом ДЭПиР Москвы от 10.08.2020 № 39-ТР.

Мощность энергопринимающих устройств заявителя, кВт			15 кВт (0,4 кВ)		до 150 кВт (0,4 кВ)		250 кВт (ВЛ 10 кВ, КЛ 0,4 кВ) *		670 кВт (10 кВ) *	
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	35 013,86	550	35 013,86	35 013,86	3 507 214,85	1 769 089,24	9 625 248,97	4 828 106,30
		ВЛ	35 013,86	550	35 013,86	35 013,86	2 614 576,89	1 322 770,26	7 925 589,89	3 978 276,76
	Нет	КЛ	35 013,86	550	35 013,86	35 013,86	2 261 004,85	1 145 984,24	3 068 025,97	1 549 494,80
		ВЛ	35 013,86	550	35 013,86	35 013,86	1 368 366,89	699 665,26	1 368 366,89	699 665,26
750	Да	КЛ	35 013,86	35 013,86	35 013,86	35 013,86	4 622 235,47	2 326 599,55	11 143 780,13	5 587 371,88
		ВЛ	35 013,86	35 013,86	35 013,86	35 013,86	3 283 278,51	1 657 121,07	8 594 291,51	4 312 627,57
	Нет	КЛ	35 013,86	35 013,86	35 013,86	35 013,86	3 376 025,47	1 703 494,55	4 586 557,13	2 308 760,38
		ВЛ	35 013,86	35 013,86	35 013,86	35 013,86	2 037 068,51	1 034 016,07	2 037 068,51	1 034 016,07
1000	Да	КЛ	35 013,86	35 013,86	35 013,86	35 013,86	5 737 256,07	2 884 109,85	12 662 311,29	6 346 637,46
		ВЛ	35 013,86	35 013,86	35 013,86	35 013,86	3 951 980,13	1 991 471,88	9 262 993,13	4 646 978,38
	Нет	КЛ	35 013,86	35 013,86	35 013,86	35 013,86	4 491 046,07	2 261 004,85	6 105 088,29	3 068 025,96
		ВЛ	35 013,86	35 013,86	35 013,86	35 013,86	2 705 770,13	1 368 366,88	2 705 770,13	1 368 366,88
1250	Да	КЛ	35 013,86	35 013,86	35 013,86	35 013,86	6 852 276,69	3 441 620,16	14 180 842,45	7 105 903,04
		ВЛ	35 013,86	35 013,86	35 013,86	35 013,86	4 620 681,75	2 325 822,69	9 931 694,75	4 981 329,19
	Нет	КЛ	35 013,86	35 013,86	35 013,86	35 013,86	5 606 066,69	2 818 515,16	7 623 619,45	3 827 291,54
		ВЛ	35 013,86	35 013,86	35 013,86	35 013,86	3 374 471,75	1 702 717,69	3 374 471,75	1 702 717,69

* Стоимость технологического присоединения указана ориентировочная. Точная стоимость рассчитывается после разработки проекта присоединения.

** Стоимость отражена без учета стандартизированных тарифных ставок на покрытие расходов сетевой организации на обеспечение средствами коммерческого учета электрической энергии (мощности).

Стандартизированные тарифные ставки на покрытие расходов сетевой организации на обеспечение средствами коммерческого учета электрической энергии (мощности) на 2020 год размещены по ссылке <https://gup.mosmetro.ru/about/structure/energy/dok/43/Prikaz39-TR.pdf>.

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:	457	17	-96,3%	-	-	-	0	841	-	0	1	-	0	0	-
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.2	осуществление технологического присоединения	457	17	-96,3%	-	-	-	0	841	-	0	1	-	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	-

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	8.00-18.00	Технологическое присоединение	17	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	мин.	-

	номера телефонов за текущий период		
--	------------------------------------	--	--

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 2020 году наибольшее количество обращений было зарегистрировано в категории «Осуществление технологического присоединения», количество которых составило 859, 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 2020 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 2020 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	66	2	0	0	0
1.1.	Внутреннее оснащение офиса для приема потребителей	16	1	0	0	0
1.2.	Время ожидания специалиста	17	0	0	0	0
1.3.	Культура общения сотрудников	16	1	0	0	0
1.4.	Компетентность и грамотность сотрудников	17	0	0	0	0
2.	Технологическое присоединение	276	24	0	0	0
2.1.	Сроки подготовки проекта договора	91	9	0	0	0
2.2.	Своевременность выполнения работ по договору	95	5	0	0	0
2.3.	Доступность информации по технологическому присоединению	90	10	0	0	0

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

Мы стараемся сделать обслуживание оперативным. В 2020 году для максимально быстрого и удобного получения ответов на все вопросы, касающиеся технологического присоединения к электрическим сетям ГУП «Московский метрополитен», добавлены дополнительные телефонные номера и создан дополнительный электронный адрес. Информацию об отделе клиентского сервиса можно получить по телефону 8-499-321-67-99.

На официальном сайте размещены актуализированные паспорта услуг с учетом внесенных изменений в действующее законодательство. Основной формой обслуживания потребителей является электронная форма с использованием сети Интернет.