

Информация о качестве обслуживания потребителей АО «Донэнерго» услуг за 2024 год

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации (прямые договоры):

№	Наименование показателя	По состоянию на 01.2024, шт.	По состоянию на 01.2025, шт.	Динамика, %
	Количество потребителей услуг по передаче электрической энергии:			
	- всего	1449	0	-100,00
	в том числе:			
	- юридические лица	1449	0	-100,00
	- физические лица	-	-	-
	в том числе по уровню напряжения СН2:			
	- юридические лица	-	-	-
	- физические лица,	-	-	-
	в том числе по 3 категории надежности:			
	- юридические лица	-	-	-
	- физические лица	-	-	-

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

№	Наименование показателя	По состоянию на 01.2024, шт.	По состоянию на 01.2025, шт.	Динамика, %
	Количество точек поставки:			
	- всего	617 974	600 943	-2,76
	в том числе:			
	- юридические лица	86 693	82 752	-4,55
	- физические лица	505 022	493 865	-2,21
	- многоквартирные жилые дома (ОДУ)	26 259	24 326	-7,36
	Приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных	235 165	228 407	-2,87

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства АО «Донэнерго»:

Данные о протяженности электрических сетей (км)

N	Период	Общая протяженность электрических сетей, км												
		Всего	Воздушные линии						Кабельные линии					
			Итого	Уровень напряжения					Итого	Уровень напряжения				
				0,4 кВ	3,0 кВ	6,0 кВ	10 кВ	35 кВ		0,4 кВ	3,0 кВ	6,0 кВ	10 кВ	110 кВ
1	2024 год	20441,0	14567,2	11254,3	12,4	1670,4	1627,4	2,7	5873,8	2607,9	4,7	2000,4	1235,2	25,5
2	2023 год	20343,6	14535,6	11226,8	12,4	1668,3	1625,4	2,7	5808,0	2596,4	4,7	1966,9	1214,5	25,5

Данные по ТП(РП)

N	Период	Кол-во ПС, шт.	В том числе, шт.						
			ЗТП	КТП	МТП	РП	ПП	ПС-35 кВ	ПС-110 кВ
	2024 год	6795	2696	3672	149	197	72	4	5
1	10 кВ	3035	956	1923	49	75	32		
2	6кВ	3732	1730	1740	100	122	40		
3	3 кВ	19	10	9					
4	110/10, 110/6 кВ	5							5
5	35/6	4						4	
	2023 год	6724	2722	3522	204	196	72	4	4
1	10 кВ	2995	955	1857	69	82	32		
2	6кВ	3702	1757	1656	135	114	40		
3	3 кВ	19	10	9					
4	110/10, 110/6 кВ	4							4
5	35/6	4						4	

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства АО «Донэнерго» за 2023 год – 53,5 %, за 2023 год – 66,2 %.

N	Период	Физический износ, %					
		ВЛ-0,4кВ	ВЛ-3-10 кВ	КЛ-0,4 кВ	КЛ-3-10 кВ	РП, ТП	ПС35-110кВ
1	Износ 2024 год, %	70,20	69,00	66,70	64,00	66,10	61,20
2	Износ 2023 год, %	66,80	65,70	64,60	62,70	61,10	50,90

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		
		2023	2024	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1.	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIDI})	0,85002	0,94860	11,6
1.1.	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
1.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
1.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	0,75893	0,87736	15,6
1.4.	НН (до 1 кВ)	0,09109	0,07124	-21,8
2.	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIFI})	0,43587	0,42104	-3,4
2.1.	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
2.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
2.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	0,39493	0,38841	-1,7
2.4.	НН (до 1 кВ)	0,04094	0,03263	-20,3
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) ($\Pi_{SAIDI, план}$)	4,90774	4,89614	-0,2
3.1.	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
3.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
3.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	3,30516	3,45756	4,6
3.4.	НН (до 1 кВ)	1,60258	1,43858	-10,2
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) ($\Pi_{SAIFI, план}$)	1,48048	1,39779	-5,6
4.1.	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
4.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
4.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	1,01182	0,99504	-1,7
4.4.	НН (до 1 кВ)	0,46867	0,40275	-14,1
5.	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, шт.			
5.1.	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, шт.			

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 продолжительности 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.	АМЭС	-	-	0,4864	0,0287	-	-	0,3648	0,0267	-	-	5,6240	3,1453	-	-	1,8861	1,0528		Обеспечить выполнение "Плана мероприятий по повышению надежности электроснабжения потребителей АО "Донэнерго" на 2025г." в установленных сроки и в полном объеме
2.	БМЭС	-	-	0,6368	0,0817	-	-	0,3349	0,0286	-	-	1,7351	1,1497	-	-	0,6111	0,3570		
3.	ВМЭС	-	-	0,5534	0,0079	-	-	0,1978	0,0029	-	-	4,9130	0,8310	-	-	1,2344	0,2325		
4.	ЗМЭС	-	-	1,2247	0,1342	-	-	0,4732	0,0692	-	-	4,1740	1,7379	-	-	1,3302	0,5337		
5.	КМЭС	-	-	1,7405	0,1409	-	-	0,6744	0,0700	-	-	5,0188	1,8869	-	-	1,6421	0,4776		
6.	ММЭС	-	-	0,5917	0,0293	-	-	0,3211	0,0177	-	-	4,3199	4,5963	-	-	1,3743	1,0673		
7.	НчМЭС	-	-	0,5307	0,0255	-	-	0,3583	0,0142	-	-	2,1844	1,6904	-	-	0,5176	0,4334		
8.	РГЭС	-	-	0,5101	0,0000	-	-	0,2419	0,0000	-	-	0,8393	0,0000	-	-	0,2392	0,0000		
9.	СМЭС	-	-	0,5777	0,0981	-	-	0,2235	0,0349	-	-	8,8205	0,6868	-	-	2,1427	0,2203		
10.	ШМЭС	-	-	1,7049	0,0217	-	-	0,7006	0,0118	-	-	1,6162	1,2463	-	-	0,4721	0,3442		
11.	АО "Донэнерго"	-	-	0,8774	0,0712	-	-	0,3884	0,0321	-	-	3,4576	1,4386	-	-	0,9950	0,4028		

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			свыше 150 кВт и менее 670 кВт			не менее 670 кВт			объекты по производству			
		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	6773	7595	12	1832	2012	10	353	362	3	118	126	7	83	82	-1	10177
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	5139	5791	13	1149	1288	12	172	167	-3	64	57	-11	19	25	32	7328
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:																
3.1.	по вине сетевой организации																
3.2.	по вине сторонних лиц																
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	8	8		10	9	-10	17	16	-6	26	24	-8	16	10	-38	13,4
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	4310	4878	13	737	892	21	61	71	16	38	30	-21	16	21	31	5892
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	4411	4970	13	824	735	-11	46	54	17	21	28	33	12	20	67	5807
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:	5	4	-20													4
7.1.	по вине сетевой организации	5	4	-20													4
7.2.	по вине заявителя																
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	75	74	-1	87	86	-1	174	169	-3	561	415	-26	62	30	-52	155

N	Категории обращений потребителей	Формы обслуживания														
		Очная форма			Заочная форма с			Электронная форма с			Письменная форма с			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, %
2.2	осуществление технологического присоединения	23	21	-8,7%	107	101	-5,6%	10	0	-100,0%	39	36	-7,7%			
2.3	коммерческий учет электрической энергии															
2.4	качество обслуживания															
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства															
2.6	прочее (указать)															
3	Заявка на оказание услуг	398	447	12,3%	0	0	0,0%	6354	5450	-14,2%	58	69	19,0%			
3.1	по технологическому присоединению	398	447	12,3%	0	0		6354	5450	-14,2%	21	20	-4,8%			
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии										37	49	32,4%			
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии															
3.4	прочее (указать)															

Примечания:

н/д — нет данных. За отчетный период информация по данному показателю не фиксировалась и не систематизировалась

н/и — не используется. Данный ресурс в компании не используется.

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	Филиал АО «Донэнерго» Азовские межрайонные электрические сети	Пункт обслуживания	Ростовская область,, г. Азов, ул. Мира, 35-А	8 (86342) 4 67 79. Эл почта: fil51otp@donenergo.ru; otp.azov@mail.ru	Пн.,Вт.,Чт. — с 8-00 до 16-00, (обеденный перерыв с 12-00 до 12-45) Пт. — с 8-00 до 12-00. Сб.,Вс — выходной	Прием заявок, выдача технических условий и договоров на технологическое присоединение	26	-	-	-
2	Филиал АО «Донэнерго» Батайские межрайонные электрические сети	Пункт обслуживания	Ростовская область, г. Батайск, ул. Речная, 114	8(86354)5-67-83, fil52@donenergo.ru	Вт.,Ср.,Чт.— с 8-00 до 17-00 (обеденный перерыв с 12-00 до 12-30) Сб.,Вс — выходной	Прием заявок , выдача технических условий и договоров на технологическое присоединение	41	-	-	-
3	Филиал АО «Донэнерго» Волгодонские межрайонные электрические сети	Пункт обслуживания	Ростовская область, г.Волгодонск, ул. Химиков, 6	8-8639-26-12-95, fil55otp@donenergo.ru	Пн.,Вт.,Чт. — с 8-00 до 17-00 (обеденный перерыв с 12-00 до 12-45) Пт— с 8.00 до 12.00 Сб.,Вс — выходной	Прием заявок , выдача технических условий и договоров на технологическое присоединение	32	-	-	-
4	Филиал АО «Донэнерго» Западные межрайонные электрические сети	Пункт обслуживания	Ростовская область, г. Новошахтинск, ул. Советской Конституции, 3-а (Пункт обслуживания: г.Гуково, ул.Киевская, 84)	(863) 61 5 37 88 fil56otp@donenergo.ru	Пн.,Вт.,Ср.,Чт. — с 8-00 до 16-00 (обеденный перерыв с 12-00 до 13-00) Сб.,Вс — выходной	Прием заявок на технологические присоединение .Услуга по технологическому присоединению	37	-	-	-
5	Филиал АО «Донэнерго» Каменские межрайонные электрические сети	Пункт обслуживания	Ростовская область, г. Каменск-Шахтинский, ул. Котовского, 15	886365-3-44-32. Эл почта: fil60otp@donenergo.ru	Пн.,Вт.,Ср.,Чт. — с 8-00 до 17-00, (обеденный перерыв с 12-00 до 13-00) Пт. — с 8-00 до 16-00, (обеденный перерыв с 12-00 до 13-00) Сб.,Вс — выходной	Прием заявок, выдача технических условий и договоров на технологическое присоединение	32	-	-	-
6	Филиал АО «Донэнерго» Миллеровские межрайонные электрические сети	Пункт обслуживания	Ростовская область, г. Миллерово, ул. Луначарского 20	(86385) 3-04-45, fil61otp@donenergo.ru	Пн, Вт, Ср — с 8-00 до 17-00, Чт — с 8-00 до 12-00 Сб.,Вс — выходной	Прием заявок, выдача технических условий и договоров на технологическое присоединение	14	-	-	-

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
7	Филиал АО «Донэнерго» Новочеркасские межрайонные электрические сети	Пункт обслуживания	Ростовская область, г.Новочеркасск, ул.Александровская,84	284-440, fil63otp@donenergo.ru	Пн. — с 8-00 до 17-00 (обеденный перерыв с 12-00 до 12-30) Вт.,Чт. — с 8-00 до 17-00 (обеденный перерыв с 12-00 до 12-30) Сб.,Вс — выходной	Прием заявок, выдача технических условий и договоров на технологическое присоединение	98	-	-	-
9	Филиал АО «Донэнерго» Ростовские городские электрические сети	Центр обслуживания	г.Ростов-на-Дону, 2-я Краснодарская, 147 «Б» (Пункт обслуживания: г.Ростов-на-Дону, пер.Кривошлыкковский,8)	2613588 Эл почта: fil66otu@donenergo.ru	Ежедневно с 8-00 до 17-00 (обеденный перерыв с 12-00 до 12-30) Сб. — с 09.00 до 12.00 Вс — выходной	Выдача технических условий и договоров на технологическое присоединение, восстановление документов	104	15	5	-
10	Филиал АО «Донэнерго» Сальские межрайонные электрические сети	Пункт обслуживания	Ростовская область, г. Сальск, ул. Новостройка, 8/1	(886372)9-36-03, fil67otp@donenergo.ru	Пн.,Вт.,Ср.,Чт. — с 8-00 до 17-00 (обеденный перерыв с 12-00 до 12-45) Пт. . — с 8-00 до 12-00 (обеденный перерыв с 12-00 до 13-00) Сб.,Вс — выходной	Прием заявок, выдача технических условий и договоров на технологическое присоединение	31	-	-	-
11	Филиал АО «Донэнерго» Шахтинские межрайонные электрические сети	Центр обслуживания	Ростовская область, г.Шахты, пр-т Победа Революции,79	254-658, fil68otp@donenergo.ru	Ежедневно с 8-00 до 17-00 Сб.,Вс — выходной	Прием заявок, выдача технических условий и договоров на технологическое присоединение	32	15	5	-

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

№	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	8-800-222-05-50
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	419963
2.1.	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	105202
2.2.	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	419963
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	01:30
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	00:50

