

Информация о качестве обслуживания потребителей АО «Донэнерго» услуг за 2025 год

1. Общая информация о сетевой организации

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

№	Наименование показателя	По состоянию на 01.2025, шт.	По состоянию на 01.2026, шт.	Динамика, %
	Количество потребителей услуг по передаче электрической энергии:			
	- всего	0	0	0,00
	в том числе:			
	- юридические лица	0	0	0,00
	- 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 01.2025, шт.	По состоянию на 01.2026, шт.	Динамика, %
	Количество точек поставки:			
	- всего	600 943	597 880	-0,51
	в том числе:			
	- юридические лица	82 752	87 916	6,24
	- физические лица	493 865	486 223	-1,55
	- многоквартирные жилые дома (ОДУ)	24 326	23 741	-2,40
	Приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных	228 407	248 603	8,84

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	2025 год	20628,7	14720,8	11346,9	12,4	1701,3	1657,5	2,7	5907,9	2619,9	4,7	2014,1	1243,7	25,5
2	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

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
	2025 год	6902	2693	3757	169	199	75	4	5
1	10 кВ	3076	959	1955	55	76	31		
2	6кВ	3798	1724	1793	114	123	44		
3	3 кВ	19	10	9					
4	110/10, 110/6 кВ	5							5
5	35/6	4						4	
	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	

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства АО «Донэнерго» за 2024 год – 66,2 %, за 2025 год – 66,1 %.

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 2025 год, %	71,8	70,7	60,8	60,1	65,8	59,0
2	Износ 2024 год, %	70,2	69	66,7	64	66,1	61,2

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		
		2024	2025	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1.	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (Π_{SAIDI})	0,94860	0,75408	-20,5
1.1.	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
1.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	-	0,07564	-
1.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	0,87736	7,52488	757,7
1.4.	НН (до 1 кВ)	0,07124	0,40751	472,0
2.	Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии (Π_{SAIFI})	0,42104	0,36106	-14,2
2.1.	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
2.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	-	0,07692	-
2.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	0,38841	3,50343	802,0
2.4.	НН (до 1 кВ)	0,03263	0,20021	513,6
3.	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) ($\Pi_{SAIDI, план}$)	4,89614	4,52051	-7,7
3.1.	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
3.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
3.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	3,45756	22,21781	542,6
3.4.	НН (до 1 кВ)	1,43858	3,61499	151,3
4.	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) ($\Pi_{SAIFI, план}$)	1,39779	1,33852	-4,2
4.1.	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
4.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
4.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	0,99504	7,10479	614,0
4.4.	НН (до 1 кВ)	0,40275	1,04346	159,1
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	-	-	0,2546	0,6668	-	-	0,1547	0,4124	-	-	5,8258	7,3664	-	-	1,6405	2,4681		Обеспечить выполнение "Плана мероприятий по повышению надежности электроснабжения потребителей АО "Донэнерго" на 2026г." в установленные сроки и в полном объеме
2.	БМЭС	-	-	6,1311	0,1801	-	-	4,0407	0,0813	-	-	8,7218	3,3332	-	-	3,4606	0,9250		
3.	ВМЭС	-	-	1,8589	0,4038	-	-	1,4113	0,1905	-	-	0,6687	4,6991	-	-	0,2082	1,5435		
4.	ЗМЭС	-	-	39,9410	0,5054	-	-	13,2914	0,2238	-	-	#####	4,0191	-	-	35,9451	1,1847		
5.	КМЭС	-	0,1639	23,8075	0,8000	-	0,1667	11,4476	0,3087	-	-	73,4093	4,4124	-	-	26,9431	1,2988		
6.	ММЭС	-	-	36,9840	0,4047	-	-	20,5650	0,2133	-	-	#####	7,1158	-	-	84,4528	1,7856		
7.	НчМЭС	-	-	1,8955	0,3778	-	-	1,0177	0,2062	-	-	9,0031	2,8279	-	-	2,0823	0,6985		
8.	РГЭС	-	-	4,0977	0,2336	-	-	1,7142	0,1092	-	-	10,0052	0,8447	-	-	2,4329	0,2254		
9.	СМЭС	-	-	0,0000	0,2971	-	-	0,0000	0,2161	-	-	6,9924	7,3647	-	-	2,6047	2,0710		
10.	ШМЭС	-	-	9,6575	0,3782	-	-	5,2077	0,1809	-	-	11,8242	0,6910	-	-	4,2085	0,2273		
11.	АО "Донэнерго"	-	0,0756	7,5249	0,4075	-	0,0769	3,5034	0,2002	-	-	22,2178	3,6150	-	-	7,1048	1,0435		

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			
		2024	2025	Динамика изменения показателя, %	2024	2025	Динамика изменения показателя, %	2024	2025	Динамика изменения показателя, %	2024	2025	Динамика изменения показателя, %	2024	2025	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	7595	6588	-13	2012	1816	-10	362	321	-11	126	81	-36	82	91	11	8897
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	5791	5098	-12	1288	1190	-8	167	127	-24	57	42	-26	25	17	-32	6474
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	11	38	9	11	22	16	13	-19	24	23	-4	10	10		13,6
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	4878	3892	-20	892	803	-10	71	43	-39	30	17	-43	21	15	-29	4770
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	4970	4165	-16	735	900	22	54	73	35	28	21	-25	12	13	8	5172
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:	4		-100		5											5
7.1.	по вине сетевой организации	4		-100		5											5
7.2.	по вине заявителя																
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	74	73	-1	86	84	-2	169	136	-20	415	406	-2	30	71	137	154

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			Электронная форма с			Письменная форма с			Прочее		
		2024	2025	Динамика изменения показателя, %	2024	2025	Динамика изменения показателя, %	2024	2025	Динамика изменения показателя, %	2024	2025	Динамика изменения показателя, %	2024	2025	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:	468	441	-5,8%	101	101	0,0%	5450	4341	-20,3%	105	55	-47,6%	-	-	-
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии										49	2	-95,9%			
1.2	осуществление технологического присоединения	468	441	-5,8%	101	101	0,0%	5450	4341	-20,3%	56	53	-5,4%			
1.3	коммерческий учет электрической энергии															
1.4	качество обслуживания															
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов															
1.6	прочее (указать)															
2	Жалобы	21	20	-4,8%	101	101	0,0%	0	10	-	36	35	-2,8%			
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:															
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии															
2.1.2	качество электрической энергии															
2.2	осуществление технологического присоединения	21	20	-4,8%	101	101	0,0%	0	10	-	36	35	-2,8%			

N	Категории обращений потребителей	Формы обслуживания														
		Очная форма			Заочная форма с			Электронная форма с			Письменная форма с			Прочее		
		2024	2025	Динамика изменения показателя, %	2024	2025	Динамика изменения показателя, %	2024	2025	Динамика изменения показателя, %	2024	2025	Динамика изменения показателя, %	2024	2025	Динамика изменения показателя, %
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	447	421	-5,8%	0	0	0,0%	5450	4331	-20,5%	69	20	-71,0%			
3.1	по технологическому присоединению	447	421	-5,8%	0	0		5450	4331	-20,5%	20	18	-10,0%			
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии										49	2	-95,9			
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	25	-	-	-
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	40	-	-	-
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	38	-	-	-
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	30	-	-	-
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	16	-	-	-

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	82	-	-	-
8	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	101	15	5	-
9	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	27	-	-	-
10	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	30	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	273982
2.1.	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	89300
2.2.	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	273982
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	1:30
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	00:50

