

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

**Информация о качестве обслуживания потребителей  
АО «Донэнерго» услуг за 2018 год**

**1. Общая информация о сетевой организации**

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

N	Наименование показателя	по состоянию на 01.2018, шт.	по состоянию на 01.2019, шт.	Динамика, %
	Количество потребителей услуг по передаче электрической энергии:			
	- всего	1772	1765	-0,4
	в том числе:			
	- юридические лица	1772	1765	-0,4
	- физические лица	-	-	-
	в том числе по уровню напряжения СН II:	-	-	-
	- юридические лица	-	-	-
	- физические лица в том числе по III категории надежности:	-	-	-
	- юридические лица	-	-	-
	- физические лица	-	-	-

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

N	Наименование показателя	по состоянию на 01.2018, шт.	по состоянию на 01.2019, шт.	Динамика, %
	Количество точек поставки:			
	- всего	572 409	579 063	1,16%
	в том числе:			
	- юридические лица	78 348	77 449	-1,147
	- физические лица	466 861	470 377	0,753
	- многоквартирные жилые дома (ОДУ)	27 200	31 237	14,84
	Приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных:	133 481	157 727	18,16

### 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	
1	2018 год	1967,9	14266,8	11117,6	9,9	1596,1	1540,5	2,7	5413,1	2508,7	10,7	1802,9	1090,8	
2	2017 год	19556,9	14198,5	11069,2	9,9	1562,0	1554,7	2,7	5355,6	2490,8	10,7	1787,0	1062	

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
	<b>2018 год</b>	<b>6204</b>	<b>2778</b>	<b>3049</b>	<b>102</b>	<b>194</b>	<b>75</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
1	10 кВ	2752	950	1659	43	71	29		
2	6кВ	3428	1818	1382	59	123	46		
3	3 кВ	18	10	8					
4	110/10, 110/6 кВ	2							2
5	35/6	4						4	
	<b>2017 год</b>	<b>6089</b>	<b>2722</b>	<b>3082</b>	<b>16</b>	<b>191</b>	<b>72</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
1	10 кВ	2719	936	1669	15	71	28		
2	6кВ	3347	1776	1406	1	120	44		
3	3 кВ	17	10	7					
4	110/10, 110/6 кВ	2							2
5	35/6	4						4	

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства АО «Донэнерго» за 2017 год составил 56 %, за 2018 год 60 %.

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 2018 год, %	61,6	58,2	61,1	59,5	66,2	51,9
2	Износ 2017 год, %	58	57,7	58,4	53,6	63,3	50,1

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		
		2017	2018	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1.	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии ( $\Pi_{SAIDI}$ )	1,5696	0,8096	-48,4
1.1.	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
1.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
1.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	1,0877	0,6679	-38,6
1.4.	НН (до 1 кВ)	0,4819	0,1418	-70,6
2.	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_{SAIFI}$ )	0,7831	0,4907	-37,3
2.1.	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
2.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
2.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	0,5859	0,4221	-28,0
2.4.	НН (до 1 кВ)	0,1972	0,0686	-65,2
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) ( $\Pi_{SAIDI, \text{план}}$ )	2,6923	4,9538	84,0
3.1.	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
3.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
3.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	1,6964	2,9125	71,7
3.4.	НН (до 1 кВ)	0,9959	2,0413	105,0
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) ( $\Pi_{SAIFI, \text{план}}$ )	0,4004	1,3446	235,8
4.1.	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
4.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
4.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	0,2495	0,7862	215,1
4.4.	НН (до 1 кВ)	0,1509	0,5584	270,1
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, $\Pi_{SAIDI}$				Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, $\Pi_{SAIFI}$				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), $\Pi_{SAIDI, план}$				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), $\Pi_{SAIFI, план}$				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	-	-	0,6139	0,1187	-	-	0,4853	0,0686	-	-	3,0139	6,9143	-	-	0,8517	1,7141		
2.	БМЭС	-	-	0,7601	0,0952	-	-	0,4336	0,0323	-	-	1,1919	0,3515	-	-	0,4430	0,1352		
3.	ВМЭС	-	-	0,5996	0,0447	-	-	0,4116	0,0259	-	-	1,9872	0,9905	-	-	0,7510	0,2940		
4.	ЗМЭС	-	-	0,8035	0,1341	-	-	0,4150	0,0823	-	-	5,3081	3,2719	-	-	1,3678	0,9102		
5.	КМЭС	-	-	0,4947	0,3938	-	-	0,2785	0,2182	-	-	0,8774	0,4036	-	-	0,3383	0,2018		
6.	ММЭС	-	-	0,8079	0,0748	-	-	0,6491	0,0530	-	-	3,2257	2,7340	-	-	0,9129	0,7569		
7.	НчМЭС	-	-	0,5564	0,0814	-	-	0,4467	0,0368	-	-	2,3197	2,6722	-	-	0,5673	0,6436		
9.	РГЭС	-	-	0,7256	0,1583	-	-	0,3955	0,0515	-	-	1,3189	1,7769	-	-	0,2906	0,4510		
10.	СМЭС	-	-	0,5012	0,0580	-	-	0,4781	0,0331	-	-	9,5804	2,6176	-	-	2,4270	0,6828		
11.	ШМЭС	-	-	0,8173	0,1083	-	-	0,4046	0,0470	-	-	1,4811	1,1709	-	-	0,4652	0,4399		
12.	АО "Донэнерго"	-	-	0,6679	0,1418	-	-	0,4221	0,0686	-	-	2,9125	2,0413	-	-	0,7862	0,5584		

Обеспечить выполнение "Плана мероприятий по повышению надежности на 2019г." в установленные сроки и в полном объеме.

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	8002	7089	-11	995	1017	2	232	150	-35	58	56	-3	1		-100	8312
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	7649	6766	-12	805	881	9	178	123	-31	55	45	-18	1		-100	7815
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	10	10		10	10		15	15		15	15		3		-100	10
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	7139	6180	-13	424	728	72	74	57	-23	18	11	-39	2		-100	6976
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	6442	6289	-2	296	406	37	69	53	-23	10	11	10				6759

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
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:																
7.1.	по вине сетевой организации																
7.2.	по вине заявителя																
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	76	76		177	156	-12	202	188	-7	608	354	-42				155

#### 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	<b>Всего обращений потребителей, в том числе:</b>	<b>8300</b>	<b>7523</b>	<b>-9,4%</b>				<b>1004</b>	<b>811</b>	<b>-19,2%</b>							
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии																
1.2	осуществление технологического присоединения	8300	7523	-9,4%				1004	811	-19,2%							
1.3	коммерческий учет электрической энергии																
1.4	качество обслуживания																
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов																
1.6	прочее (указать)																
2	<b>Жалобы</b>	<b>16</b>	<b>22</b>	<b>37,5%</b>							<b>1467</b>	<b>1140</b>	<b>-22,3%</b>				
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:										873	636	-27,1%				
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии																
2.1.2	качество электрической энергии										873	636	-27,1%				
2.2	осуществление технологического присоединения	16	22	37,5%													
2.3	коммерческий учет электрической энергии										7		-100,0%				

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, %
2.4	качество обслуживания															
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства										587	504	-14,1%			
2.6	прочее (указать)															
<b>3</b>	<b>Заявка на оказание услуг</b>	<b>8284</b>	<b>7501</b>	<b>-9,5%</b>				<b>1004</b>	<b>811</b>	<b>-19,2%</b>						
3.1	по технологическому присоединению	8284	7501	-9,5%				1004	811	-19,2%						
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии															
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, восстановление документов	431	-	-	-
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, восстановление документов	796	-	-	-
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, восстановление документов	583	-	-	-
4	Филиал АО «Донэнерго» Западные межрайонные электрические сети	Пункт обслуживания	Ростовская область, г.Гуково, ул.Киевская, 84 (Пункт обслуживания: г. Новошахтинск, ул. Советской Конституции, 3-а)	(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	570	-	-	-
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	740	-	-	-
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	448	-	-	-
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	1243	-	-	-

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
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.Кривошлыковский,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	2369	20	20	-
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	573	-	-	-
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	559	20	20	-

4.9 Информация по обращениям потребителей

N	Идентификационный номер обращения	Дата обращения	Время обращения	Форма обращения					Обращения потребителей, содержащие жалобу						Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг				Факт получения потребителем ответа			Мероприятия по результатам обращения								
				Очное обращение	Заочное обращение посредством телефонной связи	Заочное обращение посредством сети Интернет	Письменное обращение посредством почтовой связи	Прочее	Оказание услуг по передаче электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Прочее	Качество электрической энергии	Качество технологического присоединения	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Прочее	По технологическому присоединению	Заключение договора на оказание услуг по передаче электроэнергии	Организация коммерческого учета электроэнергии	Прочее	Заявителем был получен исчерпывающий ответ в установленные сроки	Заявителем был получен исчерпывающий ответ с нарушением сроков	Обращение оставлено без ответа	Выполненные мероприятия по результатам обращения	Планируемые мероприятия по результатам обращения		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
1.	ООО «МТС ЭНЕРГО» № Э/0032	11.12.2017																					x							
2.	ООО «Вителл Энерго Консалт» (РЭК) № ДЭ-58	21.03.2018																					x	x						
3.	ООО «НЭСК Юга» № 61-18	04.06.2018																					x							
4.	ООО «ПрофСервисТрейд» № 100/1203	01.08.2018																					x							
5.	ООО «Энергопартнер» № 001-30	30.07.2018																					x							