

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

**Информация о качестве обслуживания потребителей
АО «Донэнерго» услуг за 2019 год**

1. Общая информация о сетевой организации

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

N	Наименование показателя	по состоянию на 01.2019, шт.	по состоянию на 01.2020, шт.	Динамика, %
	Количество потребителей услуг по передаче электрической энергии:			
	- всего	1 765	1 723	-2,38
	в том числе:			
	- юридические лица	1 765	1 723	-2,38
	- 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 01.2019, шт.	по состоянию на 01.2020, шт.	Динамика, %
	Количество точек поставки:			
	- всего	579 063	583 591	0,78
	в том числе:			
	- юридические лица	77 449	79 306	2,34
	- физические лица	470 377	474 201	0,81
	- многоквартирные жилые дома (ОДУ)	31 237	30 084	-3,69
	Приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных:	157 727	172 756	8,7

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	2019 год	19658,6	14259,0	11107,9	12,4	1577,8	1558,2	2,7	5399,6	2423,2	4,7	1878,2	1093,5
2	2018 год	19679,6	14266,8	11117,6	9,9	1596,1	1540,5	2,7	5413,1	2508,7	10,7	1802,9	1090,8

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
	2019 год	6285	2697	3210	107	194	71	4	2
1	10 кВ	2818	948	1729	40	74	27		
2	6кВ	3443	1739	1473	67	120	44		
3	3 кВ	18	10	8					
4	110/10, 110/6 кВ	2							2
5	35/6	4						4	
	2018 год	6204	2778	3049	102	194	75	4	2
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							
5	35/6	4							

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства АО «Донэнерго» за 2018 год составил 60 %, за 2019 год 61,5 %.

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 2019 год, %	61,4	58	63,8	56,9	69,1	59,8
2	Износ 2018 год, %	61,6	58,2	61,1	59,5	66,2	51,9

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		
		2018	2019	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1.	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (Π_{SAIDI})	0,80963	0,79883	-1,3
1.1.	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
1.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
1.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	0,66785	0,65997	-1,2
1.4.	НН (до 1 кВ)	0,14177	0,13886	-2,1
2.	Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии (Π_{SAIFI})	0,49068	0,48194	-1,8
2.1.	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
2.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
2.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	0,42209	0,40177	-4,8
2.4.	НН (до 1 кВ)	0,06859	0,08017	16,9
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) (Π_{SAIDI} , план)	4,95384	5,23155	5,6
3.1.	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
3.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
3.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	2,91250	3,62794	24,6
3.4.	НН (до 1 кВ)	2,04130	1,60361	-21,4
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) (Π_{SAIFI} , план)	1,34458	1,49000	10,8
4.1.	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
4.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
4.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	0,78620	0,98617	25,4
4.4.	НН (до 1 кВ)	0,55840	0,50383	-9,8
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 прекращений передачи электрической энергии, Π_{SAIDI}				Показатель средней продолжительности 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 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	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.	АМЭС	-	-	0,69262	0,10876	-	-	0,42011	0,10139	-	-	6,54642	6,64816	-	-	1,66965	2,24344		
2.	БМЭС	-	-	0,59983	0,09445	-	-	0,35686	0,07189	-	-	1,59268	0,34774	-	-	0,49132	0,16664		
3.	ВМЭС	-	-	0,65462	0,10849	-	-	0,36764	0,04903	-	-	1,25168	1,19090	-	-	0,56114	0,44610		
4.	ЗМЭС	-	-	1,03914	0,12199	-	-	0,63275	0,07612	-	-	8,10111	2,79212	-	-	2,41256	0,82238		
5.	КМЭС	-	-	0,12488	0,51824	-	-	0,06853	0,26923	-	-	1,21766	0,62140	-	-	0,40743	0,22816		
6.	ММЭС	-	-	0,50506	0,02838	-	-	0,28791	0,01448	-	-	4,96060	2,34564	-	-	1,62206	0,80811		
7.	НчМЭС	-	-	0,46511	0,09065	-	-	0,34398	0,06345	-	-	3,57382	1,76627	-	-	0,83385	0,45518		
9.	РГЭС	-	-	0,98050	0,07881	-	-	0,59180	0,04276	-	-	1,99386	0,86239	-	-	0,39689	0,21486		
10.	СМЭС	-	-	0,38624	0,07794	-	-	0,33429	0,04569	-	-	9,03778	1,97808	-	-	2,27338	0,60744		
11.	ШМЭС	-	-	0,81023	0,08056	-	-	0,40366	0,05116	-	-	0,95039	0,68851	-	-	0,32458	0,26086		
12.	АО "Донэнерго"	-	-	0,65997	0,13886	-	-	0,40177	0,08017	-	-	3,62794	1,60361	-	-	0,98617	0,50383		

Обеспечить выполнение "Плана мероприятий по повышению надежности на 2020г." в установленные сроки и в полном объеме.

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
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	76	76		156	140	-10	188	171	-9	354	351	-1				148

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:	7523	7401	-1,6%		752		811	663	-18,2%							
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии																
1.2	осуществление технологического присоединения	7523	7401	-1,6%		752		811	663	-18,2%							
1.3	коммерческий учет электрической энергии																
1.4	качество обслуживания																
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов																
1.6	прочее (указать)																
2	Жалобы	22	20	-9,1%							1467	1140	-22,3%				
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:										873	636	-27				
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии																
2.1.2	качество электрической энергии										873	636	-27				
2.2	осуществление технологического присоединения	22	20	-9,1%													
2.3	коммерческий учет электрической энергии										7						

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			
2.6	прочее (указать)															
3	Заявка на оказание услуг	7501	7381	-1,6%				811	663	-18,2%						
3.1	по технологическому присоединению	7501	7381	-1,6%				811	663	-18,2%						
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии										51	25	-51			
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	405	-	-	-
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	769	-	-	-
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	499	-	-	-
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	485	-	-	-
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	803	-	-	-
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	521	-	-	-
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	1117	-	-	-

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: fil66ot@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	1588	20	20	-
10	Филиал АО «Донэнерго» Сальские межрайонные электрические сети	Пункт обслуживания	Ростовская область, г. Сальск, ул. Новостройка, 8/1	(886372)9-36-03, fil67otr@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	589	-	-	-
11	Филиал АО «Донэнерго» Шахтинские межрайонные электрические сети	Центр обслуживания	Ростовская область, г.Шахты, пр-т Победа Революции, 79	254-658, fil68otr@donenergo.ru	Ежедневно с 8-00 до 17-00 Сб.,Вс — выходной	Прием заявок, выдача технических условий и договоров на технологическое присоединение	605	20	20	-

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	82870
2.1.	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	35880
2.2.	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	82870
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	00:46
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	00:54

4.9 Информация по обращениям потребителей

N	Идентификационный номер обращения	Дата обращения	Время обращения	Форма обращения					Обращения						Обращения потребителей, содержащие жалобу						Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг			Факт получения потребителем ответа			Мероприятия по результатам обращения					
				Очное обращение	Звонок по телефону	Звонок по телефону	Звонок по телефону	Звонок по телефону	Звонок по телефону	Звонок по телефону	Звонок по телефону	Звонок по телефону	Звонок по телефону	Звонок по телефону	Звонок по телефону	Звонок по телефону	Звонок по телефону	Звонок по телефону	Звонок по телефону	Звонок по телефону	Звонок по телефону	Звонок по телефону	Звонок по телефону	Звонок по телефону	Звонок по телефону	Звонок по телефону	Звонок по телефону	Звонок по телефону	Звонок по телефону	Звонок по телефону	Звонок по телефону	
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 «Лукойл-Энергосервис», № ЕМ-638	14.02.2019																					x									
2.	ООО «Кубаньэнергосервис», № 390	25.02.2019																						x								
3.	ООО «Ростовэнергосбыт», № 28	21.05.2019																						x								
4.	ООО «Новая энергетическая компания», № 07/09	10.07.2019																						x								
5.	ООО «Основ», № б/н	14.05.2019																						x								
6.	ГУП РО «УРСВ», № б/н	29.12.2018																						x								
7.	МКУ «ЦКБ», № б/н	01.12.2018																						x								
8.	Гр. Горянов С.Е., № б/н	19.01.2019																						x								
9.	МКУ «УТОиЧС» г. Зверево, № 55.0/31	22.01.2019																						x								
10.	ГУП РО «УРСВ», № 484	12.02.2019																						x								
11.	ИП Парфенов В.В., № б/н	01.07.2019																						x								
12.	ООО «Фора», № 9835	17.09.2019																						x								
13.	МАУ Чертовского района «МФЦ», № б/н	21.10.2019																						x								
14.	МКУ Верхнедонского района «Отдел по делам ГО и ЧС», № 135	10.12.2018																						x								
15.	ООО «Управление недвижимостью», №53	11.07.2019																						x								
16.	ООО «Георгий», № б/н	12.03.2019																						x								
17.	ИП Алексеев А.В., № б/н	01.09.2019																						x								
18.	МАДОУ №92 г.Шахты, № б/н	11.02.2019																						x								
19.	ГУП РО «УРСВ», № б/н	29.12.2018																						x								
20.	Администрация Тагинского района, № 202 Т	29.12.2018																						x								
21.	ИП Золотарев В.В., № 101 Д	01.04.2019																						x								
22.	ГУП РО «УРСВ» г. Каменск-Шахтинский, №61230101825/п/2019	09.01.2019																							x							
23.	МБДОУ детский сад №7 «Улыбка», № 61230101491/п/2019	29.12.2018																							x							
24.	Государственное унитарное предприятие Ростовской области «Управление развития систем водоснабжения» г. Белая Калитва, № 61230301287	10.01.2019																							x							
25.	МБДОУ ДС №5 «Казачок», № 61230301497/1	29.03.2019																							x							