

## Информация о качестве обслуживания потребителей АО «Донэнерго» услуг за 2020 год

### 1. Общая информация о сетевой организации

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

N	Наименование показателя	по состоянию на 01.2020, шт.	по состоянию на 01.2021, шт.	Динамика, %
	Количество потребителей услуг по передаче электрической энергии:			
	- всего	1723	1577	- 8,47
	в том числе:			
	- юридические лица	1723	1577	- 8,47
	- 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:

N	Наименование показателя	по состоянию на 01.2020, шт.	по состоянию на 01.2021, шт.	Динамика, %
	Количество точек поставки:			
	- всего	583 591	590 503	1,18
	в том числе:			
	- юридические лица	79 306	80 847	1,94
	- физические лица	474 201	481 666	1,57
	- многоквартирные жилые дома (ОДУ)	30 084	27 990	-6,96
	Приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных	172 756	188 271	8,98

### 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	2020 год	19901	14505,9	11283,8	12,4	1613,45	1593,6	2,7	5395,05	2425,27	4,7	1849,4	1115,68	
2	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	

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>2020 год</b>	<b>6398</b>	<b>2704</b>	<b>3281</b>	<b>141</b>	<b>194</b>	<b>72</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
1	10 кВ	2855	947	1754	52	74	28		
2	6кВ	3519	1747	1519	89	120	44		
3	3 кВ	18	10	8					
4	110/10, 110/6 кВ	2							2
5	35/6	4						4	
	<b>2019 год</b>	<b>6285</b>	<b>2697</b>	<b>3210</b>	<b>107</b>	<b>194</b>	<b>71</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
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	

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства АО «Донэнерго» за 2019 год составил 61,5 %, за 2020 год 62,4 %.

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 2020 год, %	63,3	62,3	64,4	61,2	63,9	59,2
2	Износ 2019 год, %	61,4	58	63,8	56,9	69,1	59,8

**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		
		2019	2020	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1.	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии ( $\Pi_{SAIDI}$ )	0,79883	0,82131	2,8
1.1.	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
1.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
1.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	0,65997	0,69279	5,0
1.4.	НН (до 1 кВ)	0,13886	0,12852	-7,4
2.	Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии ( $\Pi_{SAIFI}$ )	0,48194	0,46526	-3,5
2.1.	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
2.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
2.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	0,40177	0,39574	-1,5
2.4.	НН (до 1 кВ)	0,08017	0,06953	-13,3
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) ( $\Pi_{SAIDI, план}$ )	5,23155	6,63206	26,8
3.1.	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
3.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
3.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	3,62794	4,71044	29,8
3.4.	НН (до 1 кВ)	1,60361	1,92162	19,8
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) ( $\Pi_{SAIFI, план}$ )	1,49000	1,80025	20,8
4.1.	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
4.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
4.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	0,98617	1,17870	19,5
4.4.	НН (до 1 кВ)	0,50383	0,62155	23,4
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, $\Pi_{SAIDI}$				Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, $\Pi_{SAIFI}$				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), $\Pi_{SAIDI, план}$				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), $\Pi_{SAIFI, план}$				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	-	-	0,78044	0,08586	-	-	0,46804	0,04695	-	-	5,40432	5,55069	-	-	1,56385	1,79937		
2.	БМЭС	-	-	0,45119	0,13045	-	-	0,26610	0,06242	-	-	1,88016	0,56730	-	-	0,46274	0,17837		
3.	ВМЭС	-	-	0,70940	0,15238	-	-	0,38803	0,10009	-	-	2,21155	1,66121	-	-	0,83746	0,56918		
4.	ЗМЭС	-	-	0,98895	0,09459	-	-	0,62053	0,06530	-	-	5,83991	2,56444	-	-	1,79705	0,67839		
5.	КМЭС	-	-	0,20065	0,41214	-	-	0,09135	0,22961	-	-	1,31482	0,84965	-	-	0,48478	0,30696		
6.	ММЭС	-	-	0,65753	0,09790	-	-	0,51805	0,06788	-	-	4,65163	2,94138	-	-	1,25026	0,77639		
7.	НчМЭС	-	-	0,92328	0,06798	-	-	0,51581	0,03955	-	-	5,40454	2,06201	-	-	1,24032	0,49163		
8.	РГЭС	-	-	0,83765	0,09912	-	-	0,49180	0,03491	-	-	1,88958	2,15035	-	-	0,40435	0,53681		
9.	СМЭС	-	-	0,33437	0,01468	-	-	0,23605	0,01187	-	-	9,92780	1,74732	-	-	2,51939	0,49151		
10.	ШМЭС	-	-	0,94594	0,09907	-	-	0,38844	0,05445	-	-	0,88429	0,72276	-	-	0,25304	0,26469		
11.	АО "Донэнерго"	-	-	0,69279	0,12852	-	-	0,39574	0,06953	-	-	4,71044	1,92162	-	-	1,17870	0,62155		

Обеспечить выполнение "Плана мероприятий по повышению надежности электроснабжения потребителей АО "Донэнерго" на 2021г." 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		140	137	-2	171	170	-1	351	348	-1				146



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, %
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства															
2.6	прочее (указать)															
<b>3</b>	<b>Заявка на оказание услуг</b>	<b>7381</b>	<b>2292</b>	<b>-68,9%</b>				<b>663</b>	<b>5120</b>	<b>672,2%</b>	<b>51</b>	<b>25</b>	<b>-51,0%</b>			
3.1	по технологическому присоединению	7381	2292	-68,9%				663	5120	672,2%						
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии										51	25	-51,0%			
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; otr.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	146	-	-	-
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	135	-	-	-
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	64	-	-	-
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	109	-	-	-
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	215	-	-	-
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	133	-	-	-
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	464	-	-	-

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	627	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	196	-	-	-
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	203	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	125495
2.1.	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	68546
2.2.	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	125495
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	1:20
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	00:58

