

## Информация о качестве обслуживания потребителей АО «Донэнерго» услуг за 2022 год

### 1. Общая информация о сетевой организации

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

№	Наименование показателя	по состоянию на 01.2022, шт.	по состоянию на 01.2023, шт.	Динамика, %
	Количество потребителей услуг по передаче электрической энергии:			
	- всего	1536	1522	-0,91
	в том числе:			
	- юридические лица	1536	1522	-0,91
	- 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 01.2022, шт.	по состоянию на 01.2023, шт.	Динамика, %
	Количество точек поставки:			
	- всего	600 177	607 155	1,16
	в том числе:			
	- юридические лица	81 195	84 658	4,27
	- физические лица	492 189	496 199	0,81
	- многоквартирные жилые дома (ОДУ)	26 793	26 298	-1,85
	Приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных	210 803	226 107	7,26

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	2022 год	20201,5	14441,6	11164,8	12,4	1652,1	1609,6	2,7	5759,8	2576,1	4,7	1949,6	1203,9	25,5
2	2021 год	19980,3	14513,6	11290,1	12,4	1625,1	1583,3	2,7	5466,7	2427,8	4,7	1860,1	1148,6	25,5

Данные по ТП(РП)

N	Период	Кол-во ПС, шт.	В том числе, шт.						ПС-35 кВ	ПС-110 кВ
			ЗТП	КТП	МТП	РП	ПП			
	<b>2022 год</b>	<b>6716</b>	<b>2866</b>	<b>3400</b>	<b>175</b>	<b>195</b>	<b>72</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
1	10 кВ	2987	1013	1811	60	75	28			
2	6кВ	3703	1843	1581	115	120	44			
3	3 кВ	18	10	8						
4	110/10, 110/6 кВ	4							4	
5	35/6	4						4		
	<b>2021 год</b>	<b>6459</b>	<b>2730</b>	<b>3314</b>	<b>141</b>	<b>194</b>	<b>72</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
1	10 кВ	2889	948	1787	52	74	28			
2	6кВ	3544	1772	1519	89	120	44			
3	3 кВ	18	10	8						
4	110/10, 110/6 кВ	4							4	
5	35/	4						4		

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства АО «Донэнерго» за 2022 год составил 62,0 %, за 2021 год 62,5 %

N	Период	Физический износ, %					ПС35-110кВ
		ВЛ-0,4кВ	ВЛ-3-10 кВ	КЛ-0,4 кВ	КЛ-3-10 кВ	РП, ТП	
1	Износ 2022 год, %	65,7	62,7	63,98	61,5	63,15	55,04
2	Износ 2021 год, %	63,38	64,53	63,17	60,52	65,42	57,91

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		
		2021	2022	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1.	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии ( $\Pi_{SAIDI}$ )	0,83094	0,66906	-19,5
1.1.	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
1.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
1.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	0,71458	0,56842	-20,5
1.4.	НН (до 1 кВ)	0,11636	0,10064	-13,5
2.	Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии ( $\Pi_{SAIFI}$ )	0,44602	0,39724	-10,9
2.1.	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
2.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
2.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	0,38821	0,34181	-12,0
2.4.	НН (до 1 кВ)	0,05781	0,05543	-4,1
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) ( $\Pi_{SAIDI, план}$ )	4,93696	5,41241	9,6
3.1.	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
3.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
3.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	2,88709	3,45760	19,8
3.4.	НН (до 1 кВ)	2,04987	1,95481	-4,6
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) ( $\Pi_{SAIFI, план}$ )	1,50743	1,59209	5,6
4.1.	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
4.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
4.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	0,89418	1,01137	13,1
4.4.	НН (до 1 кВ)	0,61325	0,58072	-5,3
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	-	-	0,40300	0,05861	-	-	0,38205	0,03848	-	-	5,21719	4,04878	-	-	1,78030	1,42876		Обеспечить выполнение "Плана мероприятий по повышению надежности электроснабжения потребителей АО "Донэнерго" на 2023г." в установленные сроки и в полном объеме
2.	БМЭС	-	-	0,24633	0,08982	-	-	0,13738	0,03886	-	-	1,43903	1,21424	-	-	0,47608	0,35512		
3.	ВМЭС	-	-	0,63811	0,04512	-	-	0,49222	0,02565	-	-	2,32105	1,57121	-	-	0,88668	0,58952		
4.	ЗМЭС	-	-	0,57335	0,13861	-	-	0,35792	0,09105	-	-	3,91210	3,81934	-	-	1,58300	1,15174		
5.	КМЭС	-	-	0,18442	0,38631	-	-	0,05987	0,20910	-	-	2,18623	1,11931	-	-	0,84227	0,33641		
6.	ММЭС	-	-	0,68973	0,02866	-	-	0,56566	0,02078	-	-	5,91664	4,35603	-	-	1,80132	1,02059		
7.	НчМЭС	-	-	0,90408	0,03440	-	-	0,66168	0,03057	-	-	3,32120	1,81344	-	-	0,81232	0,52034		
8.	РГЭС	-	-	0,65938	0,07442	-	-	0,31641	0,03085	-	-	2,07231	1,70027	-	-	0,52330	0,51239		
9.	СМЭС	-	-	0,31914	0,02746	-	-	0,22387	0,01590	-	-	8,91981	1,73453	-	-	2,00241	0,44829		
10.	ШМЭС	-	-	0,90766	0,04401	-	-	0,44072	0,02853	-	-	1,80018	0,69854	-	-	0,56554	0,22192		
11.	АО "Донэнерго"	-	-	0,56842	0,10064	-	-	0,34181	0,05543	-	-	3,45760	1,95481	-	-	1,01137	0,58072		

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	7572	7828	3	1328	1535	16	226	265	17	67	89	33		33		9750
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	5788	5744	-1	914	883	30	139	87	-37	45	39	-13		9		6762
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	9	8	-11	9	9		15	14	-7	15	15					9,2
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	5560	5086	-9	831	706	-15	63	44	-30	31	20	-35		5		5861
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	6237	7060	13	797	969	22	41	73	78	17	32	88		7		8141

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	
7	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирурующих 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	73	92	26	107	111	4	123	171	39	503	487	-3		76		187	



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, %
2.1.2	качество электрической энергии															
2.2	осуществление технологического присоединения	0	0		0	153		0	0		28	36	28,6%			
2.3	коммерческий учет электрической энергии															
2.4	качество обслуживания															
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства															
2.6	прочее (указать)															
<b>3</b>	<b>Заявка на оказание услуг</b>	<b>519</b>	<b>469</b>	<b>-9,6%</b>				<b>8724</b>	<b>9732</b>	<b>11,6%</b>	<b>38</b>	<b>55</b>	<b>-2,6%</b>			
3.1	по технологическому присоединению	519	469	-9,6%	2394	0	-100,0%	8724	9732	11,6%	0	18				
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии										38	37	-2,6%			
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	24	-	-	-
2	Филиал АО «Донэнерго» Батайские межрайонные электрические сети	Пункт обслуживания	Ростовская область, г. Батайск, ул. Речная, 114	8(86354)5-67-83, Эл почта: 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	27	-	-	-
3	Филиал АО «Донэнерго» Волгодонские межрайонные электрические сети	Пункт обслуживания	Ростовская область, г.Волгодонск, ул. Химиков, 6	8(8639)26-12-95, Эл почта: 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	9	-	-	-
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 )	8(86361)5-37-88, Эл почта: 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	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
5	Филиал АО «Донэнерго» Каменские межрайонные электрические сети	Пункт обслуживания	Ростовская область, г. Каменск-Шахтинский, ул. Котовского, 15	8(86365)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	46	-	-	-
6	Филиал АО «Донэнерго» Миллеровские межрайонные электрические сети	Пункт обслуживания	Ростовская область, г. Миллерово, ул. Луначарского 20	8(86385)3-04-45, Эл почта: 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	29	-	-	-
7	Филиал АО «Донэнерго» Новочеркасские межрайонные электрические сети	Пункт обслуживания	Ростовская область, г.Новочеркасск, ул.Александровская, 84	8(8635)284-440, Эл почта: 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	108	-	-	-
9	Филиал АО «Донэнерго» Ростовские городские электрические сети	Центр обслуживания	Ростовская область, г.Ростов-на-Дону, 2-я Краснодарская, 147«Б» (Пункт обслуживания: г.Ростов-на-Дону, пер.Кривошлыковский,8)	261-35-88, Эл почта: fil660tu@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	128	20	20	-

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
10	Филиал АО «Донэнерго» Сальские межрайонные электрические сети	Пункт обслуживания	Ростовская область, г. Сальск, ул. Новостройка, 8/1	8(86372)9-36-03, Эл почта: 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	40	-	-	-
11	Филиал АО «Донэнерго» Шахтинские межрайонные электрические сети	Центр обслуживания	Ростовская область, г.Шахты, пр-т Победа Революции, 79	8(8636)254-658, Эл почта: fil68otp@donenergo.ru	Ежедневно с 8-00 до 17-00 Сб.,Вс — выходной	Прием заявок, выдача технических условий и договоров на технологическое присоединение	44	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

