

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг

ПАО «СУЭНКО» за 2016 год

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации (далее - потребители) с разбивкой по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и типу потребителей (физические или юридические лица), а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме.

	всего	ВН	СН1	СН2	НН
2016 г.					
Всего	400 042	119	11	3 468	396 444
% к 2015 г.	102,0%	119,0%	183,3%	103,1%	102,0%
Юр.лица	15 332	119	11	3 468	11 734
% к 2015 г.	104,5%	119,0%	183,3%	103,1%	104,8%
Физ.лица	384 710				384 710
% к 2015 г.	101,9%				101,9%

1.2. Количество точек поставки всего и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии, с разбивкой: физические лица, юридические лица, вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирные дома, бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства, приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме.

	2016 г.	2015 г.	2016/2015 гг.
Количество точек поставки всего, в т.ч.:	419 162	411 024	102,0%
Количество точек поставки, оборудованных приборами учета, в т.ч.:	406 543	397 740	102,2%
Юр.лица	34 452	33 490	102,9%
Физ.лица	372 091	364 250	102,2%
Из них:			
Вводные устройства в многоквартирные дома	3 056	3 089	98,9%
Бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства	0	0	
Приборы учета с возможностью сбора данных	6 469	5 140	125,9%

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации: длина воздушных линий (далее - ВЛ) и кабельных линий (далее - КЛ) с разбивкой по уровням напряжения, количество подстанций 110 кВ, 35 кВ, 6(10) кВ в динамике относительно года, предшествующего отчетному, заполняется в произвольной форме.

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации с разбивкой по уровням напряжения и по типам оборудования, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме и выражается в процентах по отношению к нормативному сроку службы объектов.

Показатели	Ед.изм.	2015г.		2016г.	
		Кол-во	Уровень физического износа, %	Кол-во	Уровень физического износа, %
1	2	3	4	5	6
Протяженность линий электропередач всего, в том числе:	км	31 306,6	64,0	31 529,2	64,2
ВЛ-0,4кВ	км	10 278	63,9	10 405,4	64,2
ВЛ-10кВ	км	14 345,4	61	14 411,3	61,1
ВЛ-35кВ	км	1 915,1	68,1	1915,1	68,3
ВЛ-110кВ	км	3433	77,9	3433,0	78,1
КЛ-0,4кВ	км	431,6	56,2	448,6	56,4
КЛ-10кВ	км	903,5	55,5	915,8	55,7
Количество трансформаторных подстанций всего, в том числе	шт	8 829	59,64	8 930	60,03
ТП-10/0,4кВ	шт	8 567	59,7	8 669	60,1
РП- 10/0,4кВ	шт	60	51,7	59	51,7
ПС-35кВ	шт	75	58,1	75	58,2
ПС-110кВ	шт	127	60,1	127	60,3

2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

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.

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		2015	2016	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической	3,45	2,67	-0,78

	энергии (Π_{SAIDI})			
1.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
1.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
1.3	СН2 (1-20 кВ)	-	-	-
1.4	НН (до 1 кВ)	-	-	-
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIFI})	3,31	2,35	-0,96
2.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
2.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
2.3	СН2 (1-20 кВ)	-	-	-
2.4	НН (до 1 кВ)	-	-	-
3	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) ($\Pi_{SAIDI, план}$)	-	-	-
3.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
3.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
3.3	СН2 (1-20 кВ)	-	-	-
3.4	НН (до 1 кВ)	-	-	-
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) ($\Pi_{SAIFI, план}$)	-	-	-
4.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
4.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
4.3	СН2 (1-20 кВ)	-	-	-
4.4	НН (до 1 кВ)	-	-	-
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0	1	
5.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0	1	

2.2. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в отчетном периоде

N	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, Π_{SAIDI}				Показатель средней частоты прекращений 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), $\Pi_{SAIDI, план}$				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	КГЭС	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	КЭС	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	ЗЭС	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	ШЭС	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Итого		2,67				2,35				-				-				0,0000025	

2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде, заполняется в произвольной форме.

С целью дальнейшего совершенствования эксплуатации, повышения надежности и эффективности работы электротехнического оборудования в ПАО «СУЭНКО» разработаны и реализованы Программы мероприятий по повышению надежности функционирования электросетевого комплекса ПАО «СУЭНКО» в 2016 году, направленные на повышение надежности оборудования ПС и ЛЭП. В Программы мероприятий по повышению надежности функционирования электросетевого комплекса включаются мероприятия на объектах, удовлетворяющих следующим критериям:

- Обеспечение надежного электроснабжения потребителей;
- Снижение среднего времени восстановления энергоснабжения;
- Снижение недоотпуска электрической энергии.

В течение 12 мес. 2016 года в ПАО «СУЭНКО» проводилась системная работа по выполнению мероприятий по повышению надежности электросетевого комплекса и обеспечению качественного электроснабжения потребителей в зоне ответственности Общества по следующим направлениям:

1. Выполнение «Производственных программ». По результатам проведенного анализа аварийности за 2015 г., с целью обеспечения запланированных параметров были сформированы и реализованы «Производственные программы». В 2016 году реализованы следующие программы:

- Программа по расчистке и расширению просек ВЛ 6-110 кВ;
- Программа по замене опорно-стержневой изоляции.

2. Выполнение мероприятий по повышению надежности в части исполнения программы по оснащению необходимыми транспортными средствами;

3. Выполнение мероприятий по повышению надежности в части оснащения производственных подразделений необходимыми приборами;

4. Выполнение мероприятий по повышению надежности в рамках подготовки персонала.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии не востребовавшейся мощности (мощности, определяемой как разность между трансформаторной мощностью центров питания и суммарной мощностью энергопринимающих устройств, непосредственно (или опосредованно) присоединенных к таким центрам питания, и энергопринимающих устройств, в отношении которых имеются заявки на технологическое присоединение) для осуществления технологического присоединения в отчетном периоде, а также о прогнозах её увеличения с разбивкой по структурным единицам сетевой организации и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы такой организации, заполняется в произвольной форме.

Филиал ПАО "СУЭНКО" на территории Курганской области	Планируемый резерв мощности на конец года с учетом присоединенных потребителей, заключенных договоров ТП и поданных заявок на ТП, МВА
Курганские электрические сети, Курганские городские электрические сети	547,59
Западные электрические сети	417,42
Шадринские электрические сети	280,71
Итого по территории Курганской области	1245,72

3.2. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в отчетном периоде, заполняется в произвольной форме.

Внедрение личного кабинета на сайте компании с целью организации возможности подачи заявок на технологическое присоединение через сеть «Интернет».

Подписание Соглашения между ПАО «СУЭНКО» и ГБУ Курганской области «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» о приеме заявок на технологическое присоединение энергопринимающих устройств юридических лиц или индивидуальных предпринимателей, присоединяющих объекты с максимальной мощностью до 150 кВт.

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			
		2015 г.	2016 г.	Динамика изменения показателя, %	2015 г.	2016 г.	Динамика изменения показателя, %	2015 г.	2016 г.	Динамика изменения показателя, %	2015 г.	2016 г.	Динамика изменения показателя, %	2015 г.	2016 г.		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	3850	3888	+1%	350	345	-2%	88	88	0	23	25	+8%	0	4	+100%	
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	3850	3888	+1%	349	345	-2%	88	88	0	23	25	+8%	0	4	+100%	
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:	7	15	53%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
3.1	по вине сетевой организации				0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
3.2	по вине сторонних лиц				0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического	8	10	+20%	8	9	+11%	10	10	0	14	14	0	0	40	+100%	

п. 3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации

На официальном сайте ПАО «СУЭНКО» размещен калькулятор ТП (<http://www.suenco.ru/klientam/calculator-tp/>) который позволяет автоматически рассчитывать стоимость технологического присоединения при вводе параметров (мощность энергопринимающих устройств заявителя, категория надежности, расстояние до границ земельного участка заявителя, необходимость строительства подстанции, тип линии)

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

N	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	

4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, обращений, содержащих жалобу, обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в отчетном периоде, в соответствии с [пунктом 4.1](#) Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.

4.5. Описание дополнительных услуг, оказываемых потребителю, помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций.

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территориях других государств в соответствии с Федеральным законом от 12 января 1995 г. N 5-ФЗ "О ветеранах" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2000, N 2, ст. 161; N 19, ст. 2023; 2001, N 1, ст. 2; N 33, ст. 3427; N 53, ст. 5030; 2002, N 30, ст. 3033; N 48, ст. 4743; N 52, ст. 5132; 2003, N 19, ст. 1750; 2004, N 19, ст. 1837; N 25, ст. 2480; N 27, ст. 2711; N 35, ст. 3607; N 52, ст. 5038; 2005, N 1, ст. 25; N 19, ст. 1748; N 52, ст. 5576; 2007, N 43, ст. 5084; 2008, N 9, ст. 817; N 29, ст. 3410; N 30, ст. 3609; N 40, ст. 4501; N 52, ст. 6224; 2009, N 18, ст. 2152; N 26, ст. 3133; N 29, ст. 3623; N 30, ст. 3739; N 51, ст. 6148; N 52, ст. 6403; 2010, N 19, ст. 2287; N 27, ст. 3433; N 30, ст. 3991; N 31, ст. 4206; N 50, ст. 6609; 2011, N 45, ст. 6337; N 47, ст. 6608; 2012, N 43, ст. 5782; 2013, N 14, ст. 1654; N 19, ст. 2331; N 27, ст. 3477; N 48, ст. 6165; 2014, N 23, ст. 2930; N 26, ст. 3406; N 52, ст. 7537; 2015, N 14, ст. 2008),

матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан в соответствии с Законом Российской Федерации от 15.05.1991 N 1244-1 "О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС" (Ведомости Съезда народных депутатов РСФСР и Верховного Совета РСФСР, 1991, N 21, ст. 699; Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 32, ст. 1861; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 48, ст. 4561; 1996, N 51, ст. 5680; 1997, N 47, ст. 5341; 1998, N 48, ст. 5850; 1999, N 16, ст. 1937; N 28, ст. 3460; 2000, N 33, ст. 3348; 2001, N 1, ст. 2; N 7, ст. 610; N 33, ст. 3413; 2002, N 30, ст. 3033; N 50, ст. 4929; N 53, ст. 5030; 2002, N 52, ст. 5132; 2003, N 43, ст. 4108; N 52, ст. 5038; 2004, N 18, ст. 1689; N 35, ст. 3607; 2006, N 6, ст. 637; N 30, ст. 3288; N 50, ст. 5285; 2007, N 46, ст. 5554; 2008, N 9, ст. 817; N 29, ст. 3410; N 30, ст. 3616; N 52, ст. 6224; N 52, ст. 6236; 2009, N 18, ст. 2152; N 30, ст. 3739; 2011, N 23, ст. 3270; N 29, ст. 4297; N 47, ст. 6608; N 49, ст. 7024; 2012, N 26, ст. 3446; N 53, ст. 7654; 2013, N 19, ст. 2331; N 27, ст. 3443; N 27, ст. 3446; N 27, ст. 3477; N 51, ст. 6693; 2014, N 26, ст. 3406; N 30, ст. 4217; N 40, ст. 5322; N 52, ст. 7539; 2015, N 14, ст. 2008).

Не проводились.

4.7. Темы и результаты опросов потребителей, проводимых сетевой организацией для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания, в рамках исполнения **Единых стандартов** качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций.

Не проводились.

4.8. Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей.

- Оптимизация внутренней структуры сервиса «Личный кабинет»;
- Размещение информации в разделах: «Пресс-Центр», «О компании», «Потребителям», «Технологическое присоединение».

4.9. Информация по обращениям потребителей.

