

**Информация о качестве обслуживания потребителей
АО «СУЭНКО» услуг за 2021 год**

1. Общая информация о сетевой организации

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

а) в части оказания услуг технологического присоединения к электрическим сетям:

По Тюменской области:

№ п/п	Показатели ТО	Физ.лица			Юр.лица			Итого		
		2020	2021	динамика, %	2020	2021	динамика, %	2020	2021	динамика, %
1	заявки, шт	2848	4603	61,62%	1075	1364	26,88%	3923	5967	52,10%
	по классу напряжения 0,4 кВ	2711	4423	63,15%	971	1268	30,59%	3682	5691	54,56%
	по классу напряжения 10 кВ	137	180	31,39%	104	96	-7,69%	241	276	14,52%
	по 1 категории надежности		0		2		-100,00%	2	0	-100,00%
	по 3 категории надежности	2742	4482	63,46%	769	1081	40,57%	3511	5563	58,44%
	по 2 категории надежности	106	121	14,15%	304	283	-6,91%	410	404	-1,46%

По Курганской области:

№ п/п	Показатели КО	Физ.лица			Юр.лица			Итого		
		2020	2021	динамика, %	2020	2021	динамика, %	2020	2021	динамика, %
1	заявки, шт	2520	3055	21,23%	1362	1293	-5,07%	3882	4348	12%
	по классу напряжения 0,4 кВ	2444	2966	21,36%	1273	1204	-5,42%	3717	4170	12%
	по классу напряжения 10 кВ	76	89	17,11%	89	86	-3,37%	165	175	6%
	по классу напряжения 110 кВ	-	-	-	-	3	100%	-	3,00	100%
	по 1 категории надежности	-	-	-	2,00	1,00	-50%	2,00	1,00	-50%
	по 3 категории надежности	2470	3002	21,54%	1235	1125	-8,91%	3705	4127	11%
	по 2 категории надежности	50	53	6,00%	125	167	33,60%	175	220	26%

б) в части оказания услуг по передаче электрической энергии:

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

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, бесхозные объекты электросетевого хозяйства, приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.

По Тюменской области

№ п/п	АО «СУЭНКО»	Уровень напряжения (тарифный)	Количество точек поставки, шт.									Бесхозные	Количество потребителей услуг		
			всего	всего оборудованных приборами учета электрической энергии	юридические лица		физические лица		вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирные дома		приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных				
					всего	в т.ч. оборудованы приборами учета	всего	в т.ч. оборудованы приборами учета	всего	в т.ч. оборудованы приборами учета					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	2020 год	итого	122 850	120 159	33 596	33 362	79 769	77 974	9 485	8 823	13 844	794	92 098	12 329	79 769
		ВН	-		-		-								
		СН 2	9 462		9 462		-								
		НН	113 388		24 134		79 769								
2	2021 год	итого	141 801	138 500	35 419	33 085	97 171	96 831	9 211	8 584	16 048	680	109 364	12 504	96 860
		ВН	-		-		-								
		СН 2	10 438		10 438		-								
		НН	131 363		24 981		97 171								
3	Динамика 2021г от 2020г, %	итого	115%	115%	105%	99%	122%	124%	97%	97%	116%	86%	119%	101%	121%
		ВН	-		-		-								
		СН 2	110%		110%		-								
		НН	116%		104%		122%								

Примечание: Количество точек поставки (за исключением ТСО) по состоянию на 31.12.2020 года в соответствии с Приказом Минэнерго РФ от 29.11.2016 N 1256 "Об утверждении методических указаний по расчету уровня надежности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг для организации по управлению Единой национальной (общероссийской) электрической сетью и территориальных сетевых организаций".

По Курганской области:

Информация о количестве 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 представлена в нижеследующей таблице

Категория надежности	Количество потребителей, шт.				
	ВН	СН1	СН2	НН	Всего
Юридические лица					
2020					
1	0	0	2	0	2
2	6	1	96	282	385
3	34	0	840	9953	10827
Итого	40	1	938	10235	11214
2021					
1	0	0	2	0	2
2	4	1	97	292	394
3	47	0	866	9854	10767
Итого	51	1	965	10146	11163
Динамика					
1	-	-	100,00%	-	100,00%
2	66,67%	100,00%	101,04%	103,55%	102,34%
3	138,24%	-	103,10%	99,01%	99,45%
Итого	127,50%	100,00%	102,88%	99,13%	99,55%
Физические лица					
2020					
1	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0
3	0	0	350	390 346	390696
Итого	0	0	350	390 346	390696
2021					
1					
2					
3			350	390 546	390 896

Категория надежности	Количество потребителей, шт.				
	ВН	СН1	СН2	НН	Всего
Итого	0	0	350	390546	390896
Динамика					
1	-	-	-	-	-
2	-	-	-	-	-
3	-	-	100,00%	100,05%	100,05%
Итого	-	-	100,00%	100,05%	100,05%

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.

Показатель	2021	2020	2021/2020 гг.
Количество точек поставки всего, в т.ч.:	424 988	424 792	100,05%
Количество точек поставки, оборудованных приборами учета, в т.ч.:	396 613	397 839	99,69%
- юридические лица	24 816	25 739	96,41%
- физические лица	371 797	372 100	99,92%
Вводные устройства в многоквартирные дома	5 420	5 471	99,07%
Бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства	0	0	
Приборы учета с возможностью сбора данных	20 308	15 229	133,35%

**Информация об объектах электросетевого хозяйства и уровне их физического износа
(п. 1.3 и 1.4 Единых стандартов).**

По Курганской области

Показатели	Ед.изм.	2020 г.		2021г.	
		Кол-во	Уровень физического износа, %	Кол-во	Уровень физического износа, %
1	2	3	4	5	6

Протяженность линий электропередач всего, в том числе:	км	32 634,92	56,2	32 651,10	56,10
ВЛ-0,4кВ	км	11 092,55	53,0	11 116,50	52,90
ВЛ-6-10кВ	км	14 650,79	54,2	14 733,00	54,10
ВЛ-35кВ	км	1 949,75	67,8	1 925,70	67,90
ВЛ-110кВ	км	3 571,35	70,3	3 483,80	70,30
КЛ-0,4кВ	км	422,09	49,4	441,20	49,20
КЛ-10кВ	км	948,39	52,0	950,90	51,90
Количество трансформаторных подстанций всего, в том числе	шт	7 875	49,27	7 951	49,22
ТП-10/0,4кВ	шт	7 610	49,05	7 686	49,00
РП- 10/0,4кВ	шт	62	48,15	62	48,15
ПС-35кВ	шт	74	56,05	74	56,00
ПС-110кВ	шт	129	58,90	129	58,80

По Тюменской области

Показатели	Ед.изм.	2020г.		2021г.	
		Кол-во	Уровень физического износа, %	Кол-во	Уровень физического износа, %
1	2	3	4	5	6

Протяженность линий электропередач всего, в том числе:	км	7 832,56	55,64	8 405,40	55,6
ВЛ-0,4кВ	км	2 601,20	56,40	3 018,40	57,51
ВЛ-6-10кВ	км	1 078,70	57,35	1 097,89	57,05
ВЛ-110кВ	км	8,06	43,75	8,06	43,93
КЛ-0,4кВ	км	2 213,60	53,02	2 282,28	52,01
КЛ-10кВ	км	1 931,00	56,73	1 998,77	56,05
Количество трансформаторных подстанций всего, в том числе	шт	2 875	54,03	2 969	54,39
ТП-10/0,4кВ	шт	2 748	54,16	2 840	54,55
РП- 10/0,4кВ	шт	122	51,20	124	50,86
ПС-110кВ	шт	5	49,85	5	50,35

2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

По Тюменской области:

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		
		2020	2021	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (PISAIDI)	0,8941	0,88355	-0,01055
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 (PISAIFI)	0,4923	0,48916	-0,00314
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) (PISAIDI план)	3,65845	3,35843	-0,30002
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) (PISAIFI план)	0,92627	0,82410	-0,10217
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	100%
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	0	0%

По Курганской области:

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		2020	2021	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (PISAIDI)	0,37087	0,37019	-0,00068
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 (PSAIFI)	0,26734	0,26290	-0,00444
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) (PISAIDI план)	15,02498	23,36386	8,33888
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) (PSAIFI план)	2,96364	4,14566	1,18202
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	0	0%
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	0	0%

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

По Тюменской области:

N	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, PSAIDI				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, PSAIFI				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), PSAIDI 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), PSAIFI 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	Тюменские городские электрические сети	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Мероприятия проводятся в соответствии с инвестиционн

2	Южный филиал	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ыми и ремонтными программами общества
3	Тобольский филиал	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
4	Ишимский филиал	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Итого		0,88355				0,48916				3,35843				0,82410				0,00012		

По Курганской области:

N	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, PSAIDI				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, PSAIFI				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), PSAIDI 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), PSAIFI 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	Курганские городские электрические сети	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Мероприятия проводятся в соответствии с инвестиционными

2	Курганские электрические сети	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	и ремонтными программами общества
3	Западные электрические сети	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
4	Шадринские электрические сети	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	Итого	0,37019			0,26290			23,36386			4,14566			0,00003						

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 АО «СУЭНКО» разработаны и реализованы Программы мероприятий по повышению надежности функционирования электросетевого комплекса АО «СУЭНКО» в 2021 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 месяцев 2021 года в АО «СУЭНКО» проводилась системная работа по выполнению мероприятий по повышению надежности электросетевого комплекса и обеспечению качественного электроснабжения потребителей в зоне ответственности Общества по следующим направлениям:

А) По Курганской области:

1. Выполнение «Производственных программ». По результатам проведенного анализа аварийности за 2020 год, с целью обеспечения запланированных параметров были сформированы и реализованы «Производственные программы». В 2021 году реализованы следующие программы:

- Программа по расчистке и расширению просек ВЛ 6-110 кВ;
- Программа по замене опорно-стержневой изоляции;
- Программа по замене голого провода на изолированный провод;
- Программа по телемеханизации;
- Программа модернизации и расширения системы сбора и передачи информации на подстанциях;
- Программа развития вторичных систем РЗиПА.

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.

Б) По Тюменской области

1. Выполнение «Производственных программ». По результатам проведенного анализа аварийности за 2020 г., с целью обеспечения запланированных параметров были сформированы и реализованы «Производственные программы». В 2021 году реализованы следующие программы:

- Программа реконструкции узловых ТП-10/0,4кВ в РП-10/0,4кВ;
- Программа разделения фидеров и организации поперечных связей;

- Программа по замене голого провода на изолированный провод;
 - Программа по телемеханизации;
 - Программа модернизации и расширения системы сбора и передачи информации на подстанциях;
 - Программа развития вторичных систем РЗиПА.
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.

2.4. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся качества оказания услуг по передаче электрической энергии, отсутствует.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии неостребованной 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 ее увеличения с разбивкой по структурным единицам сетевой организации и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы такой организации.

По Тюменской области:

Перечень центров питания АО «СУЭНКО» с информацией о максимально разрешенной к использованию и резервируемой мощности, а также мощности, свободной для технологического присоединения на 31.12.2021 г.

	Наименование ПС	Напряжение, кВ	Неостребованная мощность для осуществления ТП, МВА	Прогнозная неостребованная мощность для осуществления ТП с учетом реализации ИПР, МВА
1	Промбаза	110/10	7,62	7,62
2	Тополя	110/10	0	0
3	Водозабор	110/6	1,78	1,78
4	Водогрейная	110/6	17,79	17,79
5	Вузгородок	110/10	14,67	14,18

По Курганской области:

Информация о наличии неостребованной мощности по центрам питания 35-110 кВ, с учетом принятых заявок для осуществления технологического присоединения по состоянию на 31.12.2021 г.

Наименование ПС	Напряжение, кВ	Невостребованная мощность для осуществления ТП, МВА	Прогнозная невостребованная мощность для осуществления ТП с учетом реализации ИПР, МВА
Белозерская	110/35/10	0,05	0
Фрунзенская (КЭС)	110/10	2,34	2,31
Светлый Дол	110/10	5,79	5,77
Дружба	110/10	6,12	5,92
Стеклозавод	35/10	3,36	3,36
Памятинская	35/10	2,08	1,48
Першино	35/10	1,83	1,83
Вагино	35/10	2,34	2,34
Лопатки	110/35/10	8,43	8,44
В.Глубокое	110/10	14,65	14,64
Арлагуль	110/10	5,89	5,89
Центральная	35/10	2,19	2,19
Меншиково	35/10	2,14	2,12
Речное	35/10	1,55	1,55
Макушино	110/10	14,38	14,38
Сетовное	110/10	2,17	2,16
Басковская	110/10	6,21	6,21
Б.Мартино	110/35/10	6,08	6,08
Казарки	110/10	5,9	5,9
Трюхино	110/10	2,4	2,39
Моршиха	110/10	6,04	6,03
Саратовская	35/10	2,12	2,12
М.Курейное	35/10	1,35	1,35
Пионер	35/10	1,22	1,2
Старопершино	110/10	5,93	5,92
Мокроусово	110/35/10	6,09	5,79
Дубровное	110/10	2,24	2,21
Куртан	35/10	2,3	2,3
Сунгурово	35/10	2,14	2,14
Уварово	35/10	1,46	1,46
Рассвет	35/10	2,31	2,19

Октябрьская	110/10	5,2	5,18
Сибирская	110/10	7,98	7,94
Б.Приютная	110/10	2,01	2
Новогеоргиевка	110/35/10	9,54	9,53
Медвежье	35/10	0,83	0,67
Актабан	35/10	1,33	1,33
Пашково	35/10	2,18	2,18
Половинное	110/35/10	6,46	6,17
Комсомольская	110/10	1,69	1,51
Сухмень	110/10	6,05	6,04
Пищальная	35/10	3,62	3,62
Булдак	35/10	1,5	1,5
Васильевская	35/10	2,98	2,99
Частоозерье	110/10	1,82	1,8
Восток	110/10	5,92	5,92
Троицкая	35/10	2,44	2,44
Мостовская	110/35/10	7,33	7,18
Строево	110/10	5,86	5,74
Солнечная	110/10	13,83	13,21
Лихачи	35/10	3,87	3,86
Матросовская	35/10	1,66	1,34
В.Суерская	35/10	2,16	2,16
Барашково	35/10	0,88	0,88
Лесники	110/10	0	0
Садовая	110/10	3,51	3,38
Разлив	110/35/10	4,17	3,9
Митино	35/10/6	1,69	1,32
Каширино	35/10	0	0
Шмаково	35/10	3,02	3
Утятская	110/10	3,48	3,29
Боровская	110/10	9,55	9,43
Иковка	110/10	0,59	0,06
Черемухово	110/10	2,04	1,91
Шкодино	35/10	0,73	1,14
Промышленная	110/10	7,61	6,62
Городская	110/6	7,46	7,43
Заозерная	110/10	0	0

Арматурная	110/6	19,31	9,31
Восточная	110/6	0	0
Рябково	110/10	0	0
КЗММК	110/10	0	0
Южная (КЭС)	110/6	0	0
КЗКТ	ГПП-1	12,95	12,48
КЗКТ	ГПП-2	21,45	20,84
КСМ	110/10кВ	2,47	0,48
Северная	35/6	4,78	4,78
Береговая	110/10кВ	20,56	18,75
ЗДС	110/10кВ	48,11	45,92
Тобол	110/6	20,4	18,82
Юнона	110/10кВ	16,9	15,53
Керамзит	35/10	5,54	5,54
Н.Березово	110/35/6	4,4	4,4
Глядянская	110/10	3,08	3,08
Боровлянская	110/10	5,81	5,72
Раскатиха	110/35/10	9,17	9,14
Нагорная	110/10	5,34	5,27
Обрядовская	35/10	3,35	3,35
Давыдовка	35/10	0	0
Обухово	35/10	3,75	3,69
Альменево	110/35/10	4,08	4,02
Мир	110/10	5,7	5,68
Танрыкулово	35/10	3,74	3,74
Юломанова	35/10	1,38	1,32
Бороздинка	35/10	2,35	2,33
Звериноголовская	110/35/10	2,56	2,52
Прорыв	110/10	5,71	5,62
Труд	35/10	1,18	1,03
Курорт	35/10	0,58	0,56
Красногорская	35/10	2,46	2,46
Закоулово	110/10	5,84	5,98
Куртамыш	110/35/10	7,12	6,46
Обанино	110/10	2,26	2,23
Нижняя	110/10	3,31	3,31
Костылево	35/10	3,71	3,71

Долговка	35/10	3,74	3,74
Пепелино	35/10	3,67	3,67
Советская	35/10	2,02	2,02
Камаган	35/10	1,66	1,66
Песьяное	35/10	0,74	0,72
Косулино	35/10	2,26	2,26
Кирово	110/35/10	3,52	3,49
Заря	110/10	6	5,99
Маяк	110/10	1,28	0
Севостьяновская	110/10	6,05	6,02
Маслово	110/10	38,75	38,75
Коровье	35/10	2	1,98
Сафакулево	110/10	4,24	4,22
Сулейманово	110/35/10	5,58	5,52
Преображенка	110/10	5,49	5,49
Аджитарово	110/10	5,54	5,47
Мартыновская	110/10	5,64	5,61
Целинная	110/35/10	3,33	2,66
Косолапово	110/35/10	5,12	5,09
Восход	110/35/10	5,68	5,68
Марс	110/10	5,65	5,62
Пески	110/10	5,98	5,93
Мануйлово	35/10	1,66	1,66
Михалево	35/10	2,16	2,15
Шумиха	110/10	10,89	10,89
Свердловская	110/10	6,08	6,07
Искра	110/10	6,11	6,11
Галкино	110/35/10	7,05	7,04
Урал	110/10	14,46	14,38
Машзавод	110/10	0	0
Б.Рига	35/10	1,18	1,18
Травная	35/10	1,68	1,67
Карачельская	35/10	1,51	1,36
Кузнецовская	110/10	0,2	0,19
Сухоборская	110/10	1,81	1,81
Белоярская	110/10	5,7	5,7
Нифанская	110/10	9,13	9,1

Пуктыш	110/10	5,99	5,98
Западная	110/10	67,46	67,46
Песчанка	35/10	1,28	1,24
Мирная	110/10	60,95	60,89
Красный Уралец	110/35/10	7,87	7,81
Гагарье	110/10	15,34	15,32
Кислянка	35/10	1,55	1,53
Кипель	35/10	2,43	2,41
Караси	35/10	0,8	0,8
Вилкино	35/10	2,31	2,3
Высокая	110/10	0	0
Шадринск-Р	110/35/10	10,8	5,81
Ольховка	110/10	4,92	4,88
Солодянка	110/10	4,49	4,62
Фрунзе (ШЭС)	110/10	9,57	9,57
Черняково	110/10	5,08	4,8
Борчаниново	110/10	2,11	2,08
Макарово	110/10	8,81	8,77
Мальцево	110/35/10	7,41	7,4
Кр.Звезда	110/35/10	3,08	3,05
Мыльниково	110/10	0,28	0,08
Южная (ШЭС)	35/10	2,49	2,66
Маслянка	35/10	1,11	1,11
Ильтяково	35/10	2,27	2,25
Канаши	35/10	1,82	1,81
Погадайка	35/10	1,26	1,23
Тепличная	35/10	0	0
Подсобное	35/10	0	0
ЗОК	110/10кВ	17,32	17,13
Иргыш	35/6	3,05	3,04
Чаша-Н	110/10	79,34	79,19
Майская	110/35/10	10,78	10,66
Каргаполье	110/35/10	6,94	6,94
Брылино	110/10	1,5	1,46
Житниково	110/10	0,86	0,86
Зауральская	110/10	5,74	5,73
У.Миасская	35/10	0,94	0,64

Катайск-Р	110/35/10	0,64	0,66
Шутино	110/10	6,29	6,29
В.Ключи	110/10	4,51	4,34
Исетская	110/10	5,7	5,7
В.Теча	35/10	1,82	1,78
Петропавловка	35/10	1,15	1,1
Далматово-Р	110/35/10	6,41	0
Уксянка	110/10	3,76	3,74
КС-13	110/10	1,25	1,25
Крутиха	110/10	5,88	5,86
Калининская	110/10	5,3	5,29
Тамакул	35/10	1,4	1,37
Беловская	35/10	0,95	0,95
Широково	35/10	2,25	2,25
Спицино	35/10	2,08	2,06
Вознесенка	35/10	2,27	2,27
Рудная	110/10	5,72	5,72
Шатрово	110/35/10	3,07	3,05
КС-12	110/10	5,27	5,26
Самохвалово	110/10	5,8	5,8
Барино	110/35/10	2,21	2,2
Кодское	110/10	1,82	1,8
Мехонка	35/10	0,27	0,07
Кондино	35/10	9,71	9,7

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

По Тюменской области:

В соответствии с перечнем мероприятий АО «СУЭНКО» в области технологического присоединения, направленных на повышение доступности энергетической инфраструктуры в 2021 г. основными направлениями работы являются:

1. Расширение электронных сервисов компании, направленных на сокращение сроков подключения и этапов взаимодействия.
2. Доработка личного кабинета клиента компании в целях оптимизации заполнения соответствующих разделов заявок на технологическое присоединение, а также информирование заявителей о ходе реализации мероприятий сетевой организации и заключения договора энергоснабжения.
3. Реализация комплекса мероприятий по контролю и сокращению сроков технологического присоединения объектов заявителей для создания благоприятного инвестиционного климата региона. Средний срок подключения по итогам 2021 года составил 60,9 дней*.
4. Проведение вебинаров по процедуре технологического присоединения к электрическим сетям с разбором наиболее часто задаваемых вопросов со стороны Заявителей.

5. Внедрение функции оповещения клиентов о размещении в личном кабинете документов для присоединения к электрическим сетям (условий типового договора, технических условий для присоединения, счета на оплату услуги по присоединению), с помощью автоинформатора. А также информирование о сроке для оплаты счета, что позволило значительно сократить долю аннулированных заявок на присоединение к электрическим сетям по причине неоплаты клиентом счета в течение 5 рабочих дней;
6. Создание контакт-центра позволило улучшить качество обслуживания клиентов по вопросам электроснабжения (плановых и аварийных отключений электроэнергии);
7. Обновление анкет оценки качества услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям, а также информационных брошюр для клиентов.
8. Проведение информационных кампаний по вопросам технологического присоединения.
9. Разъяснительная работа с заявителями ведется на всех возможных площадках – онлайн, в клиентских офисах компании и на различных правительственных площадках. Участие в мероприятиях «Единый день консультаций для предпринимателей», организованных уполномоченным по защите прав предпринимателей Тюменской области.

* в отношении Заявителей ЮЛ и ИП с максимальной мощностью до 150 кВт согласно отчетности, в Region-ID по целевой модели «Технологическое присоединение к электрическим сетям» (по Распоряжению Правительства Российской Федерации от 31 января 2017 г. № 147-р).

По Курганской области:

В соответствии с перечнем мероприятий АО «СУЭНКО» в области технологического присоединения, направленных на повышение доступности энергетической инфраструктуры в 2021 г. основными направлениями работы являются:

1. Расширение электронных сервисов компании, направленных на сокращение сроков подключения и этапов взаимодействия.
2. Доработка личного кабинета клиента компании в целях оптимизации заполнения соответствующих разделов заявок на технологическое присоединение, а также информирование заявителей о ходе реализации мероприятий сетевой организации и заключения договора энергоснабжения.
3. Реализация комплекса мероприятий по контролю и сокращению сроков технологического присоединения объектов заявителей для создания благоприятного инвестиционного климата региона. Средний срок подключения по итогам 2021 года составил 51,3 дней*.
4. Проведение вебинаров по процедуре технологического присоединения к электрическим сетям с разбором наиболее часто задаваемых вопросов со стороны Заявителей.
5. Внедрение функции оповещения клиентов о размещении в личном кабинете документов для присоединения к электрическим сетям (условий типового договора, технических условий для присоединения, счета на оплату услуги по присоединению), с помощью автоинформатора. А также информирование о сроке для оплаты счета, что позволило значительно сократить долю аннулированных заявок на присоединение к электрическим сетям по причине неоплаты клиентом счета в течение 5 рабочих дней;
6. Обновление анкет оценки качества услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям, а также информационных брошюр для клиентов.
7. Проведение информационных кампаний по вопросам технологического присоединения.
8. Разъяснительная работа с заявителями ведется на всех возможных площадках – онлайн, в клиентских офисах компании и на различных правительственных площадках.

* в отношении Заявителей ЮЛ и ИП с максимальной мощностью до 150 кВт согласно отчетности, в Region-ID по целевой модели «Технологическое присоединение к электрическим сетям» (по Распоряжению Правительства Российской Федерации от 31 января 2017 г. № 147-р).

3.3. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся предоставления услуг по технологическому присоединению.

По Тюменской области:

В АО «СУЭНКО» существует единый информационный круглосуточный номер 8 800 700 86 72.

По Курганской области:

В АО «СУЭНКО» существует единый информационный круглосуточный номер 8 800 700 40 50.

3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям сетевой организации.

По Тюменской области:

№	Показатель	Категории 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			
		2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021		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	2 859	4 587	60,44%	739	922	24,76%	232	370	59,48%	93	88	-5,38%	-	-	0,00%	5 967,00
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	2 073	3 669	76,99%	462	571	23,59%	125	153	22,40%	61	55	-9,84%	-	-	0,00%	4 448,00

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:	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,00%	-
3.1	по вине сетевой организации	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,00%	-
3.2	по вине сторонних лиц	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,00%	-
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	8	7	-12,50%	10	9	-10,00%	14	14	0,00%	15	16	6,67%	-	-	0,00%	-
5	Число заключенных договоров об осуществлении	1 816	3 198	76,10%	354	427	20,62%	69	82	18,84%	19	30	57,89%	-	-	0,00%	3 737,00

8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	85	93	9,41%	113	118	4,42%	613	495	-19,25%	1 061	1 327	25,07%	-	-	0,00%	114,00
---	--	----	----	--------------	-----	-----	--------------	-----	-----	----------------	-------	-------	---------------	---	---	--------------	--------

* расчет в рабочих днях

По Курганской области:

N	Показатель	Категории 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			Более 670 кВт			объекты по производству электрической энергии			
		2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	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	3 228	3 548	10%	469	547	17%	156	204	31%	25	28	12%	4	21	425%	4 348
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен	2 682	3 029	13%	328	400	22%	64	94	47%	12	14	17%	2	16	700%	3 553

	проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки																
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	11	7	-36%	15	12	-20%	23	18	-21%	33	32	-2%	28	14	-50%	-

	договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней																	
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	2 165	2 458	14%	258	278	8%	36	61	69%	8	3	-63%	4	7	75%	2 807	
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	1 998	2 936	47%	205	223	9%	36	36	0%	5	3	-40%	1	2	100%	3 200	
7	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденным актами контролирующих организаций	-	36	100%	-	-	100%	-	21	100%	-	3	100%	-	-	-	60	

	и (или) решениями суда, штуки, в том числе:																
7.1.	по вине сетевой организации	-	36	-	-	-	-	-	21	-	-	3	-	-	-	-	60
7.2.	по вине заявителя	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	99	85	-14%	97	109	12%	584	399	-32%	1 253	1 013	-19%	18	356	1878%	-

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации

На официальном сайте АО «СУЭНКО» размещен калькулятор ТП (<http://www.suenco.ru/uslugi-po-tehnologicheskomu-prisoedineniyu/elektrosnabzhenie/calc-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. 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

		2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %
1	2	4		5	7		8	10		11	13		14	16		17
1	Всего обращений потребителей, в том числе:	14 014	22 513	62%	16 127	26 220	62%	19 216	29 510	65%	16 586	8 618	14%	1 022	3 621	28%
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	461	470	98%	-	5	100%	88	230	38%	816	148	18%	216	117	54%
1.2	осуществление технологического присоединения	12225	20 848	59%	16 127	26 190	42%	18 080	22 196	81%	497	178	36%	0	272	100%
1.3	коммерческий учет электрической энергии	1079	634	-59%	-	-	-	526	1 639	32%	128	270	47%	5	2 346	100%
1.4	качество обслуживания	-	-	-	-	-	-	6	-	100%	0	-	-	0	-	100%
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	19	281	60%	-	7	100%	67	2 660	20%	1006	1 096	1%	15	221	6%
1.6	прочее (судебные)	230	280	82%	-	18	100%	449	2 785	16%	12960	6 926	53%	780	665	85%
2	Жалобы	152	18	11%	1	2	100%	23	87	26%	300	267	89%	3	13	23%
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	18	-	100%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии	9	3	33%	-	-	-	9	21	42%	0	1	100%	-	-	-
2.1.2	качество электрической энергии	2	1	50%	-	-	-	0	7	100%	139	2	100%	-	4	100%

4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

№	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)
							2020	2021	2020	2021	2020	2021	
1	АО «СУЭНКО», г. Тюмень	Центр обслуживания клиентов	г. Тюмень, ул. Северная 32 А	8-800-700-86-72 tp@suenco.ru	Понедельник-пятница с 10.00 до 19.00 без перерыва на обед	Услуги технологического присоединения, дополнительные платные услуги	6702	7921	12,2	13,2	5,4	1	отсутствует
2	Тобольский филиал АО «СУЭНКО»	Пункт обслуживания клиентов	г. Тобольск, Базарная площадь, 1	8-800-700-86-72 tobolsk@suenco.ru	Понедельник-пятница с 08.00 до 17.00 без перерыва на обед	Услуги технологического присоединения, дополнительные платные услуги	958	1385	15	15	5	1	отсутствует
3	Южный филиал АО «СУЭНКО» г. Ялуторовск	Пункт обслуживания клиентов	г. Ялуторовск, ул. Менделеева, 1	8-800-700-86-72 tp_yal@suenco.ru	Понедельник-пятница с 08.00 до 17.00 обеденный перерыв с 12-00 до 13-00	Услуги технологического присоединения, дополнительные платные услуги	910	1520	15	15	5	1	отсутствует
4	Южный филиал АО «СУЭНКО» г. Заводоуковск	Пункт обслуживания клиентов	г. Заводоуковск, ул. Шоссейная 156	8-800-700-86-72 tp_zav@suenco.ru	Понедельник-пятница с 08.00 до 17.00 обеденный перерыв с 12-00 до 13-00	Услуги технологического присоединения, дополнительные платные услуги	962	1837	15	15	5	1	отсутствует

5	Ишимский филиал АО «СУЭНКО» г. Ишим	Пункт обслуживания клиентов	г. Ишим, Сенная площадь, 2	8-800-700-86-72 tp_ish@suenco.ru	Понедельник-пятница с 08.00 до 17.00 обеденный перерыв с 12-00 до 13-00	Услуги технологического присоединения, дополнительные платные услуги	721	1838	15	15	5	1	отсутствует
6	АО «СУЭНКО», г. Курган	Центр обслуживания клиентов	г. Курган, ул. Невежина, 3	8-800-700-4050 tp-kurgan@suenco.ru	Понедельник-пятница с 8.00 до 17.00, без перерыва на обед	Прием заявок на технологическое присоединение, заявлений на переоформление документов о технологическом присоединении, выдача и регистрация договоров о технологическом присоединении, консультации по технологическому присоединению, получение заявлений на заключение договоров электроснабжения, выдача договоров электроснабжения, получение иных запросов в сетевую организацию	1972	6347	15	15	8	1	1 (АО «ЭК «Восток»)

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

ТЮМЕНСКАЯ ОБЛАСТЬ

N	Наименование	Ед. измерения	2020	2021
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:	номер телефона	8-800-700-86-72	8-800-700-86-72

	Номер телефона по вопросам энергоснабжения:			
	Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:			
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	173498	174785
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	41279	56465
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	64461	61491
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0:02:47	0:02:37
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0:02:03	0:01:55
КУРГАНСКАЯ ОБЛАСТЬ				
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:	номер телефона	8-800-700-40-50	8-800-700-40-50
	Номер телефона по вопросам энергоснабжения:			
	Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:			
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	66432	50032
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	13884	17211
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	33922	20896
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0:02:11	0:00:37
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0:01:43	0:02:58

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.

В 2021 году больше всего обращений поступило по вопросам осуществления технологического присоединения- 69684
Жалоб больше всего поступило по вопросам технического обслуживания объектов электросетевого хозяйства - 64
Заявок больше всего поступило по вопросам технологического присоединения- 10315

4.5. Дополнительные услуги, оказываемые потребителю, помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций:

АО «СУЭНКО» оказывает клиентам комплекс дополнительных услуг. В компании работают: производственная лаборатория, оперативно-диспетчерская и производственно-техническая службы.

Курганские городские электрические сети

- Определение трассы кабельных линий.
- Замена прибора учёта э/энергии.
- Диагностика (обследование) электроустановок потребителей.
- Наладка устройств АВР, оборудования релейной защиты.
- Испытание основных и дополнительных электрозащитных средств, и инструментов.
- Согласование землеустроительных работ в охранных зонах.
- Подключение электроустановок потребителей к сетям АО "СУЭНКО".
- Техническое обслуживание электроустановок потребителей.
- Подключение (отключение) рекламной конструкции, проверка электрооборудования рекламной конструкции.
- Испытания и измерения в электроустановках до и выше 1 кВ.

Курганские электрические сети

С, пробивное напряжение, влагосодержание трансформаторного масла (температура вспышки, содержание водорастворимых кислот и щелочей, тангенс дельта при 90 градусах

- Хроматографический анализ растворенных в трансформаторном масле газов.
- Испытания электрозащитных средств и инструментов.
- Техническое обслуживание электроустановок потребителей и объектов уличного освещения.
- Ремонт трансформаторов 6-10/0,4 кВ.
- Испытания и измерения в электроустановках до и выше 1 кВ.

Шадринские электрические сети

- Техническое обслуживание электроустановок потребителей и объектов уличного освещения.
- Выполнение работ по строительству и реконструкции ВЛ 0,4 -10 кВ и уличного освещения

Западные электрические сети

- Техническое обслуживание электроустановок потребителей и объектов уличного освещения.
- Выполнение работ по строительству и реконструкции ВЛ 0,4 -10 кВ и объектов уличного освещения.

Тюменские городские электрические сети

- Определение трассы кабельных линий.
- Допуск и надзор за работой сторонних организаций в электроустановках АО "СУЭНКО».
- Согласование полноты съемки для проектирования.
- Согласование проектов тепло-газо-водоснабжения, канализации строительства или строек (1,2,3 категории сложности).
- Согласование на работу грузоподъемных машин, сопровождение негабаритных грузов в охранной зоне электроустановок АО "СУЭНКО".
- Расчет потерь электроэнергии в электрических сетях напряжением 10/0,4 кВ.
- Дубликат (копия) документа о технологическом присоединении.
- Восстановление и переоформление документов о технологическом присоединении.
- Подключение электроустановок потребителей к сетям АО "СУЭНКО".

- Испытание основных и дополнительных электрозащитных средств, и инструментов.
- Наладка устройств АВР, оборудования релейной защиты.
- Испытания и измерения в электроустановках до и выше 1 кВ.

Тобольский филиал, Южный филиал

- Определение трассы кабельных линий.
- Допуск и надзор за работой сторонних организаций в электроустановках АО "СУЭНКО».
- Согласование полноты съемки для проектирования.
- Согласование проектов тепло-газо-водоснабжения, канализации строительства или строек (1,2,3 категории сложности).
- Согласование на работу грузоподъемных машин, сопровождение негабаритных грузов в охранной зоне электроустановок АО "СУЭНКО".
- Расчет потерь электроэнергии в электрических сетях напряжением 10/0,4 кВ.
- Дубликат (копия) документа о технологическом присоединении.
- Восстановление и переоформление документов о технологическом присоединении.

Испытания и измерения в электроустановках до и выше 1 кВ включают в себя:

- измерение сопротивления изоляции;
- измерения тангенса угла диэлектрических потерь и ёмкости изоляции;
- испытания повышенным напряжением промышленной частоты;
- испытания повышенным напряжением выпрямленного тока -измерения сопротивления постоянному току;
- проверка коэффициента трансформации %;
- измерения потерь холостого хода;
- измерение сопротивления заземляющих устройств;
- проверка цепи между заземлителями и заземляющими элементами;
- измерение полного сопротивления петли «фаза-нуль»;
- определение места повреждения кабельных линий.

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», 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».

1. Изготовление и распространение печатной продукции: информационная листовка для потребителей электроэнергии; буклет АО «СУЭНКО» «Присоединяйся в три этапа», информационная листовка «Работа с Личным кабинетом», информационная листовка «Мобильный центр обслуживания клиентов»; листовка «Охранные зоны на территории садовых участков».

2. Новогодняя благотворительная акция: подарки воспитанникам детских домов Курганской области.

3. Новогодняя благотворительная акция: новогодние подарки Курганскому отделению Всероссийского общества слепых и Курганской городской организации инвалидов.

4. Новогодняя благотворительная акция: новогодние подарки детям из малообеспеченных семей Тюменской области (совместно с БФ «Бумеранг»).

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.

Электронные обращения, поступившие через сайт компании:

Всего 298 обращений через сервис «Вопрос-ответ».

165 обращений консультационного характера «Задан вопрос»

133 обращений через сервис «Сообщить о проблеме», «Жалоба»

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

АО «СУЭНКО» ведет постоянную работу по доработке функционала личного кабинета с целью расширения электронных сервисов компании, направленных на сокращение сроков подключения и этапов взаимодействия. Так за 2021 год были реализованы следующие возможности:

- внедрение функции оповещения клиентов о размещении в личном кабинете документов для присоединения к электрическим сетям (условий типового договора, технических условий для присоединения, счета на оплату услуги по присоединению), с помощью автоинформатора;
- информирование о сроке для оплаты счета, что позволило значительно сократить долю аннулированных заявок на присоединение к электрическим сетям по причине неоплаты клиентом счета в течение 5 рабочих дней.

Регулярно проводятся вебинары по процедуре технологического присоединения для всех категорий заявителей.

Основными мероприятиями, реализуемыми Обществом для улучшения системы обслуживания потребителей, являются следующие принципы работы с потребителями:

1. Обеспечение качества и доступности услуг в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
2. Достаточная информированность потребителей о компании и услугах. Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с сетевой организацией носит публичный характер, предоставляется в доступной форме для потребителя услуг. Данный принцип предупреждает необходимость обращения потребителя в компанию для получения справочной информации и консультаций.
3. Доступность и оперативность заочного и электронного (интерактивного) обслуживания. К электронному (интерактивному) обслуживанию в сети «Интернет» организован удобный и скоростной доступ, интерфейс и инструментарии интерактивного сервиса эргономичны и интуитивно понятны для потребителей.
4. Квалифицированное обслуживание. Организация всех форм сервиса обеспечивает высокий уровень квалификации и компетенции обслуживающего персонала организации.
5. Прозрачность бизнес-процессов обслуживания потребителей и объективность рассмотрения жалоб потребителей. Бизнес-процессы обслуживания потребителей формализованы, описаны и прозрачны для обеспечения контролируемости и управляемости процедур взаимодействия с потребителями.