**Информация о качестве обслуживания потребителей**

**АО «СУЭНКО» услуг за 2019 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 | Физ.лица | | | Юр.лица | | | Итого | | |
| 2018 | 2019 | динамика, % | 2018 | 2019 | динамика, % | 2018 | 2019 | динамика, % |
| 1 | заявки, шт | 1533 | 1784 | 16,37% | 606 | 855 | 41,09% | 2139 | 2639 | 23,38% |
|  | по классу напряжения 0,4 кВ | 1517 | 1762 | 16,15% | 538 | 788 | 46,47% | 2055 | 2550 | 24,09% |
|  | по классу напряжения 10 кВ | 16 | 22 | 37,50% | 68 | 67 | -1,47% | 84 | 89 | 5,95% |
|  | по 1 категории надежности |  |  |  | 1 |  | -100,00% | 1 | 0 | -100,00% |
|  | по 3 категории надежности | 1512 | 1769 | 17,00% | 365 | 651 | 78,36% | 1877 | 2420 | 28,93% |
|  | по 2 категории надежности | 21 | 15 | -28,57% | 240 | 204 | -15,00% | 261 | 219 | -16,09% |

**По Курганской области:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатели | Физ.лица | | | Юр.лица | | | Итого | | |
| 2018 | 2019 | динамика, % | 2018 | 2019 | динамика, % | 2018 | 2019 | динамика, % |
| 1 | заявки, шт | 2833 | 2276 | -19,66% | 1135 | 1181 | 4,05% | 3968 | 3457 | -12,88 |
|  | по классу напряжения 0,4 кВ | 2829 | 2272 | -19,69% | 1076 | 1145 | 6,41% | 3905 | 3417 | -12,50 |
|  | по классу напряжения 10 кВ | 4 | 4 | 0,00% | 58 | 36 | -37,93% | 62 | 40 | -35,48 |
|  | по классу напряжения 110 кВ |  | 0 |  | 1 |  | -100,00% | 1 | 0 | -100,00 |
|  | по 1 категории надежности |  |  |  | 1 | 0 | -100,00% | 1 | 0 | -100,00 |
|  | по 3 категории надежности | 2822 | 2264 | -19,77% | 1017 | 1084 | 6,59% | 3839 | 3346 | -12,79 |
|  | по 2 категории надежности | 11 | 12 | 9,09% | 117 | 97 | -17,09% | 128 | 109 | -14,84 |

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **По Тюменской области** | | | | | | | | | | | | | | | |
| № п/п | АО "СУЭНКО" | Уровень напряжения | Количество точек поставки, шт. | | | | | | | | | Бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства, шт. | 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 | всего | юридические лица | физические лица |
|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| 1 | 2018 год | итого | 122 053 | 119 152 | 31 480 | 29 035 | 78 818 | 78 724 | 11 755 | 11 393 | 12 362 | 641 | 89 003 | 10 523 | 78 480 |
| ВН | - | - | - |
| СН 2 | 9 249 | 9 249 | - |
| НН | 112 804 | 22 231 | 78 818 |
| 2 | 2019 год | итого | 120 751 | 118 212 | 31 500 | 29 053 | 77 496 | 77 404 | 11 755 | 11 755 | 22 459 | 756 | 90 472 | 13 261 | 77 211 |
| ВН | - | - | - |
| СН 2 | 9 691 | 9 691 | - |
| НН | 111 060 | 21 809 | 77 496 |
| 3 | Динамика 2019г от 2018г, % | итого | 99% | 99% | 100% | 100% | 98% | 98% | 100% | 103% | 182% | 118% | 102% | 126% | 98% |
| ВН | - | - | - |
| СН 2 | 105% | 105% | - |
| НН | 98% | 98% | 98% |
| Примечание: Количество точек поставки (за исключением ТСО) по состоянию на 31.12.2019 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 | | | | | |
| 2018 | | | | | |
| 1 | 1 | 0 | 4 | 9 | 14 |
| 2 | 30 | 2 | 178 | 115 | 325 |
| 3 | 89 | 8 | 3427 | 12602 | 16126 |
| Итого | 120 | 10 | 3609 | 12726 | 16465 |
| 2019 | | | | | |
| 1 | 1 | 0 | 4 | 9 | 14 |
| 2 | 31 | 2 | 178 | 115 | 326 |
| 3 | 89 | 8 | 3439 | 12633 | 16169 |
| Итого | 121 | 10 | 3621 | 12757 | 16509 |
| Динамика | | | | | |
| 1 | 100,0% |  | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| 2 | 103,3% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,3% |
| 3 | 100,0% | 100,0% | 100,4% | 100,2% | 100,3% |
| Итого | 100,8% | 100,0% | 100,3% | 100,2% | 100,3% |
| Физические лица | | | | | |
| 2018 | | | | | |
| 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | 0 | 0 | 350 | 381 286 | 381636 |
| Итого | 0 | 0 | 350 | 381 286 | 381636 |
| 2019 | | | | | |
| 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | 0 | 0 | 350 | 388 259 | 388 609 |
| Итого | 0 | 0 | 350 | 388 259 | 388 609 |
| Динамика | | | | | |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  | 100,0% | 101,8% | 101,8% |
| Итого |  |  | 100,0% | 101,8% | 101,8% |

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 | 2019 | 2018 | 2019/2018 гг. |
| Количество точек поставки всего, в т.ч.: | 425 734 | 420 465 | 101,25% |
| Количество точек поставки, оборудованных приборами учета, в т.ч.: | 403 508 | 392 932 | 102,69% |
| - Юр. .лица | 29 993 | 29 334 | 102,25% |
| - Физ. лица | 372 493 | 359 604 | 103,58% |
| Вводные устройства в многоквартирные дома | 4 525 | 3 994 | 113,29% |
| Бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства | 0 | 0 |  |
| Приборы учета с возможностью сбора данных | 7 946 | 7 532 | 105,50% |

**Информация об объектах электросетевого хозяйства и уровне их физического износа**

**(п. 1.3 и 1.4 Единых стандартов).**

**По Курганской области**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатели** | **Ед.изм.** | **2018г.** | | **2019г.** | |
| **Кол-во** | **Уровень физического износа, %** | **Кол-во** | **Уровень физического износа, %** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Протяженность линий электропередач всего, в том числе: | км | 32 357,10 | 56,5 | 32301,4 | 56,3 |
| ВЛ-0,4кВ | км | 10 980,90 | 53,4 | 11 037,00 | 53,2 |
| ВЛ-6-10кВ | км | 14 571,40 | 54,4 | 14 530,60 | 54,3 |
| ВЛ-35кВ | км | 1 915,10 | 67,6 | 1 915,10 | 67,7 |
| ВЛ-110кВ | км | 3 481,00 | 70,3 | 3 481,00 | 70,3 |
| КЛ-0,4кВ | км | 465,60 | 53,2 | 400,70 | 49,7 |
| КЛ-10кВ | км | 943,10 | 52,2 | 937,00 | 52,3 |
| Количество трансформаторных подстанций всего, в том числе | шт | 9 214,00 | 51,33 | 7 811,00 | 49,42 |
| ТП-10/0,4кВ | шт | 8 950,00 | 51,20 | 7 547,00 | 49,20 |
| РП- 10/0,4кВ | шт | 62,00 | 48,80 | 62,00 | 48,40 |
| ПС-35кВ | шт | 74,00 | 56,00 | 74,00 | 56,10 |
| ПС-110кВ | шт | 128,00 | 59,00 | 128,00 | 59,00 |

**По Тюменской области**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатели** | **Ед.изм.** | **2018г.** | | **2019г.** | |
| **Кол-во** | **Уровень физического износа, %** | **Кол-во** | **Уровень физического износа, %** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Протяженность линий электропередач всего, в том числе: | км | 6908,13 | 57,3 | 7244,36 | 56,6 |
| ВЛ-0,4кВ | км | 2222,16 | 59,2 | 2362,1 | 58,2 |
| ВЛ-6-10кВ | км | 977,85 | 58,14 | 1012,6 | 58,04 |
| ВЛ-110кВ | км | 2,21 | 33,57 | 8,06 | 43,57 |
| КЛ-0,4кВ | км | 1938,07 | 54,05 | 2034 | 53,35 |
| КЛ-10кВ | км | 1767,84 | 58,00 | 1827,6 | 57,5 |
| Количество трансформаторных подстанций всего, в том числе | шт | 2626 | 56,59 | 2745 | 54,68 |
| ТП-10/0,4кВ | шт | 2506 | 56,84 | 2620 | 54,84 |
| РП- 10/0,4кВ | шт | 117 | 51,64 | 120 | 51,4 |
| ПС-110кВ | шт | 3 | 38,85 | 5 | 48,85 |

**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 | | |
| 2018 | 2019 | Динамика изменения показателя |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (ПSAIDI) | 1,096 | 0,911 | -0,185 |
| 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 (ПSAIFI) | 0,530 | 0,503 | -0,027 |
| 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) (ПSAIDI план) | 2,506 | 3,783 | 1,277 |
| 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) (ПSAIFI план) | 0,696 | 0,885 | 0,189 |
| 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 | 1 | 100% |

**По Курганской области:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N | Показатель | Значение показателя, годы | | |
| 2018 | 2019 | Динамика изменения показателя |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (ПSAIDI) | 0,375 | 0,371 | -0,004 |
| 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 (ПSAIFI) | 0,318 | 0,270 | -0,048 |
| 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) (ПSAIDI план) | 10,519 | 12,974 | 2,455 |
| 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) (ПSAIFI план) | 4,101 | 3,054 | -1,047 |
| 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 прекращений передачи электрической энергии, ПSAIDI | | | | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, ПSAIFI | | | | 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), ПSAIDI 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), ПSAIFI 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 инвестиционными и ремонтными программами общества |
| 2 | Южный филиал | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 3 | Тобольский филиал | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 4 | Ишимский филиал | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
|  | Итого | 0,911 | | | | 0,503 | | | | 3,783 | | | | 0,885 | | | | 0,00013 |

**По Курганской области:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N | Структурная единица сетевой организации | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, ПSAIDI | | | | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, ПSAIFI | | | | 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), ПSAIDI 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), ПSAIFI 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 и ремонтными программами общества |
| 2 | Курганские электрические сети | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 3 | Западные электрические сети | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 4 | Шадринские электрические сети | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
|  | Итого | 0,371 | | | | 0,270 | | | | 12,974 | | | | 3,054 | | | | 0,0002 |  |

**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 2019 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 2019 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 2018 г., с целью обеспечения запланированных параметров были сформированы и реализованы «Производственные программы». В 2019 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 2018 г., с целью обеспечения запланированных параметров были сформированы и реализованы «Производственные программы». В 2019 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 невостребованной 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 об максимально разрешенной к использованию и резервируемой мощности, а также мощности, свободной для технологического присоединения на 31.12.2019 г.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование ПС | Напряжение, кВ | Невостребованная мощность для осуществления ТП, МВА | Прогнозная невостребованная мощность для осуществления ТП с учетом реализации ИПР, МВА |
| 1 | Промбаза | 110/10 | 9,57 | 9,57 |
| 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 | 13,65 | 13 |

Прогнозные показатели по созданию технической возможности подключения объектов к электрическим сетям АО «СУЭНКО» в рамках инвестиционной программы развития электрических сетей в 2019 г. по уровням напряжения и территориям:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Перечень объектов, планируемых к вводу | Территория (город) | Мощность, кВт | На уровне напряжения 10 кВ | На уровне напряжения 0,4 кВ |
| 1 | Строительство ТП-10/0,4кВ №3115 | г. Тюмень | 820 |  | 820 |
| Строительство КЛ-10кВ от ТП-3114-I-II до ТП-3115-I-II |
| 2 | Строительство ЛЭП-10кВ ф."Кедр 1" от ПС "Сибжилстрой" до ВЛ-10кВ ПС "Сибжилстрой" ф."Кедр" | г. Тюмень | 3 700 | 3 700 |  |
| 3 | Строительство РП-128 | г. Тюмень | 4 900 |  | 4 900 |
| Строительство КЛ-10кВ от ПС-«Северная»-I до РП-128-I |
| Строительство КЛ-10кВ от ПС-«Северная»-II до РП-128-II |
| 4 | Строительство ТП-10/0,4кВ-1113 | г. Тюмень | 1 000 | 1 000 |  |
| 5 | Строительство ПС-110/10кВ «Осинник» | Тюменская область, Уватский район | 10 000 | 10 000 |  |
| Строительство ЛЭП-110кВ до ПС Осинник |
| 7 | Реконструкция ТП-360 (ТЭО) | г. Тобольск | 400 |  | 400 |
| 8 | Строительство ВЛ-0,4 кВ ТП-364 ф. «Быт-1» | г. Ишим | 74,17 |  | 74,17 |
| 9 | Строительство ВЛ-0,4 кВ ТП-365 ф. «Быт-1» | 74,17 |  | 74,17 |
| 10 | Строительство ВЛ-0,4 кВ ТП-366 ф. «Быт-1» | 71,2 |  | 71,2 |
| 11 | Строительство ВЛ-0,4 кВ ТП-367 ф. «Быт-1» | 71,2 |  | 71,2 |
|  | Итого: |  | 21110,74 | 14700 | 6410,74 |

**По Курганской области:**

Информация о наличии невостребованной мощности по центрам питания 35-110 кВ, с учетом принятых заявок для осуществления технологического присоединения по состоянию на 31.12.2019г.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 | 0,65 | 0,42 |
| Фрунзенская (КЭС) | 110/10 | 2,34 | 2,34 |
| Светлый Дол | 110/10 | 5,76 | 5,75 |
| Дружба | 110/10 | 6,10 | 6,09 |
| Стеклозавод | 35/10 | 3,29 | 3,23 |
| Памятинская | 35/10 | 2,08 | 2,07 |
| Першино | 35/10 | 1,86 | 1,74 |
| Вагино | 35/10 | 2,33 | 2,33 |
| Лопатки | 110/35/10 | 9,08 | 9,07 |
| В.Глубокое | 110/10 | 14,48 | 14,34 |
| Арлагуль | 110/10 | 5,87 | 5,87 |
| Центральная | 35/10 | 2,19 | 2,17 |
| Менщиково | 35/10 | 2,19 | 2,19 |
| Речное | 35/10 | 1,55 | 1,54 |
| Макушино | 110/10 | 15,10 | 15,10 |
| Сетовное | 110/10 | 2,14 | 2,13 |
| Басковская | 110/10 | 6,20 | 6,20 |
| Б.Мартино | 110/35/10 | 6,06 | 6,05 |
| Казарки | 110/10 | 6,05 | 6,02 |
| Трюхино | 110/10 | 2,40 | 2,40 |
| Моршиха | 110/10 | 6,12 | 6,12 |
| Саратовская | 35/10 | 2,15 | 2,12 |
| М.Курейное | 35/10 | 1,33 | 1,33 |
| Пионер | 35/10 | 1,26 | 1,24 |
| Старопершино | 110/10 | 5,93 | 5,93 |
| Мокроусово | 110/35/10 | 6,61 | 6,47 |
| Дубровное | 110/10 | 2,23 | 2,23 |
| Куртан | 35/10 | 2,30 | 2,30 |
| Сунгурово | 35/10 | 2,21 | 2,19 |
| Уварово | 35/10 | 1,41 | 1,41 |
| Рассвет | 35/10 | 2,33 | 2,21 |
| Октябрьская | 110/10 | 5,30 | 5,09 |
| Сибирская | 110/10 | 8,13 | 8,06 |
| Б.Приютная | 110/10 | 1,98 | 1,95 |
| Новогеоргиевка | 110/35/10 | 9,55 | 9,55 |
| Медвежье | 35/10 | 0,90 | 0,81 |
| Актабан | 35/10 | 1,36 | 1,35 |
| Пашково | 35/10 | 2,17 | 2,17 |
| Половинное | 110/35/10 | 5,58 | 5,08 |
| Комсомольская | 110/10 | 1,72 | 1,68 |
| Сухмень | 110/10 | 6,02 | 6,01 |
| Пищальная | 35/10 | 3,59 | 3,57 |
| Булдак | 35/10 | 1,50 | 1,50 |
| Васильевская | 35/10 | 2,99 | 2,99 |
| Частоозерье | 110/10 | 1,47 | 1,27 |
| Восток | 110/10 | 5,90 | 5,85 |
| Троицкая | 35/10 | 2,45 | 2,45 |
| Мостовская | 110/35/10 | 5,39 | 5,31 |
| Строево | 110/10 | 5,94 | 5,91 |
| Солнечная | 110/10 | 14,23 | 9,80 |
| Лихачи | 35/10 | 3,87 | 3,86 |
| Матросовская | 35/10 | 1,87 | 1,84 |
| В.Суерская | 35/10 | 2,19 | 2,18 |
| Барашково | 35/10 | 1,16 | 1,16 |
| Лесники | 110/10 | 0,49 | 0,35 |
| Садовая | 110/10 | 3,92 | 3,37 |
| Разлив | 110/35/10 | 3,04 | 2,94 |
| Митино | 35/10/6 | 1,96 | 1,95 |
| Каширино | 35/10 | 0,54 | 0,54 |
| Шмаково | 35/10 | 2,99 | 2,98 |
| Утятская | 110/10 | 4,00 | 3,92 |
| Боровская | 110/10 | 10,36 | 9,55 |
| Иковка | 110/10 | 3,13 | 2,92 |
| Черемухово | 110/10 | 3,68 | 3,05 |
| Шкодино | 35/10 | 1,38 | 0,99 |
| Промышленная | 110/10 | 12,72 | 11,94 |
| Городская | 110/6 | 7,39 | 7,38 |
| Заозерная | 110/10 | 0,00 | 0,00 |
| Арматурная | 110/6 | 19,08 | 14,85 |
| Восточная | 110/6 | 0,00 | 0,00 |
| Рябково | 110/10 | 0,00 | 0,00 |
| КЗММК | 110/10 | 5,94 | 5,70 |
| Южная (КЭС) | 110/6 | 0,00 | 0,00 |
| КЗКТ | ГПП-1 | 13,24 | 12,44 |
| КЗКТ | ГПП-2 | 22,27 | 20,17 |
| КСМ | 110/10кВ | 2,39 | 1,59 |
| Северная | 35/6 | 4,34 | 3,97 |
| Береговая | 110/10кВ | 20,20 | 20,00 |
| ЗДС | 110/10кВ | 42,18 | 39,68 |
| Тобол | 110/6 | 25,74 | 25,06 |
| Юнона | 110/10кВ | 14,92 | 14,77 |
| Керамзит | 35/10 | 5,23 | 5,14 |
| Н.Березово | 110/35/6 | 4,41 | 4,41 |
| Глядянская | 110/10 | 3,63 | 3,52 |
| Боровлянская | 110/10 | 5,79 | 5,74 |
| Раскатиха | 110/35/10 | 9,21 | 9,19 |
| Нагорная | 110/10 | 5,37 | 5,30 |
| Обрядовская | 35/10 | 3,38 | 3,35 |
| Давыдовка | 35/10 | 3,43 | 3,43 |
| Обухово | 35/10 | 3,73 | 3,71 |
| Альменево | 110/35/10 | 4,92 | 4,62 |
| Мир | 110/10 | 5,77 | 5,74 |
| Танрыкулово | 35/10 | 3,75 | 3,74 |
| Юломанова | 35/10 | 1,59 | 1,57 |
| Бороздинка | 35/10 | 2,37 | 2,37 |
| Звериноголовская | 110/35/10 | 0,54 | 0,54 |
| Прорыв | 110/10 | 5,76 | 5,67 |
| Труд | 35/10 | 1,42 | 1,41 |
| Курорт | 35/10 | 0,99 | 0,98 |
| Красногорская | 35/10 | 2,43 | 2,43 |
| Закоулово | 110/10 | 6,04 | 5,98 |
| Куртамыш | 110/35/10 | 3,95 | 2,83 |
| Обанино | 110/10 | 2,26 | 2,23 |
| Нижняя | 110/10 | 3,50 | 3,47 |
| Костылево | 35/10 | 3,79 | 3,79 |
| Долговка | 35/10 | 3,74 | 3,71 |
| Пепелино | 35/10 | 3,73 | 3,73 |
| Советская | 35/10 | 2,04 | 1,98 |
| Камаган | 35/10 | 1,69 | 1,69 |
| Песьяное | 35/10 | 0,45 | 0,40 |
| Косулино | 35/10 | 2,26 | 2,22 |
| Кирово | 110/35/10 | 3,78 | 3,69 |
| Заря | 110/10 | 6,02 | 5,97 |
| Маяк | 110/10 | 1,82 | 1,37 |
| Севостьяновская | 110/10 | 6,14 | 6,12 |
| Маслово | 110/10 | 22,80 | 22,80 |
| Коровье | 35/10 | 2,01 | 1,97 |
| Сафакулево | 110/10 | 4,49 | 4,23 |
| Сулейманово | 110/35/10 | 5,64 | 5,58 |
| Преображенка | 110/10 | 5,73 | 5,69 |
| Аджитарово | 110/10 | 5,79 | 5,77 |
| Мартыновская | 110/10 | 5,53 | 5,51 |
| Целинная | 110/35/10 | 5,15 | 4,87 |
| Косолапово | 110/35/10 | 5,13 | 5,11 |
| Восход | 110/35/10 | 5,93 | 5,92 |
| Марс | 110/10 | 5,59 | 5,58 |
| Пески | 110/10 | 6,03 | 5,96 |
| Мануйлово | 35/10 | 1,62 | 1,60 |
| Михалево | 35/10 | 2,16 | 2,13 |
| Шумиха | 110/10 | 5,60 | 5,89 |
| Свердловская | 110/10 | 6,03 | 6,03 |
| Искра | 110/10 | 6,15 | 6,15 |
| Галкино | 110/35/10 | 8,08 | 8,08 |
| Урал | 110/10 | 13,81 | 13,72 |
| Машзавод | 110/10 | 0,00 | 0,00 |
| Б.Рига | 35/10 | 1,50 | 1,50 |
| Травная | 35/10 | 1,71 | 1,70 |
| Карачельская | 35/10 | 1,64 | 1,56 |
| Кузнецовская | 110/10 | 1,36 | 1,33 |
| Сухоборская | 110/10 | 1,89 | 1,82 |
| Белоярская | 110/10 | 5,72 | 5,69 |
| Нифанская | 110/10 | 8,83 | 8,79 |
| Пуктыш | 110/10 | 6,03 | 6,01 |
| Западная | 110/10 | 62,34 | 62,20 |
| Песчанка | 35/10 | 1,35 | 1,30 |
| Мирная | 110/10 | 60,56 | 60,53 |
| Красный Уралец | 110/35/10 | 8,21 | 8,19 |
| Гагарье | 110/10 | 15,41 | 15,38 |
| Кислянка | 35/10 | 1,43 | 1,33 |
| Кипель | 35/10 | 2,50 | 2,42 |
| Караси | 35/10 | 0,83 | 0,83 |
| Вилкино | 35/10 | 2,34 | 2,34 |
| Высокая | 110/10 | 0,00 | 0,00 |
| Шадринск-Р | 110/35/10 | 7,69 | 3,66 |
| Ольховка | 110/10 | 5,14 | 5,08 |
| Солодянка | 110/10 | 5,33 | 5,30 |
| Фрунзе (ШЭС) | 110/10 | 9,38 | 9,07 |
| Черняково | 110/10 | 5,36 | 5,26 |
| Борчаниново | 110/10 | 2,08 | 2,06 |
| Макарово | 110/10 | 9,00 | 8,92 |
| Мальцево | 110/35/10 | 7,85 | 7,82 |
| Кр.Звезда | 110/35/10 | 0,57 | 0,51 |
| Мыльниково | 110/10 | 1,48 | 0,79 |
| Южная (ШЭС) | 35/10 | 2,96 | 2,66 |
| Маслянка | 35/10 | 0,94 | 0,89 |
| Ильтяково | 35/10 | 2,27 | 2,26 |
| Канаши | 35/10 | 1,80 | 1,66 |
| Погадайка | 35/10 | 1,24 | 1,24 |
| Тепличная | 35/10 | 0,00 | 0,00 |
| Подсобное | 35/10 | 0,44 | 0,44 |
| ЗОК | 110/10кВ | 17,82 | 17,51 |
| Иртыш | 35/6 | 2,99 | 2,98 |
| Чаша-Н | 110/10 | 65,05 | 64,25 |
| Майская | 110/35/10 | 8,23 | 7,74 |
| Каргаполье | 110/35/10 | 8,32 | 8,28 |
| Брылино | 110/10 | 1,41 | 1,40 |
| Житниково | 110/10 | 2,14 | 2,12 |
| Зауральская | 110/10 | 5,63 | 5,57 |
| У.Миасская | 35/10 | 0,86 | 0,57 |
| Катайск-Р | 110/35/10 | 3,83 | 3,57 |
| Шутино | 110/10 | 6,04 | 6,03 |
| В.Ключи | 110/10 | 4,56 | 4,50 |
| Исетская | 110/10 | 5,67 | 5,64 |
| В.Теча | 35/10 | 2,08 | 2,08 |
| Петропавловка | 35/10 | 1,18 | 1,16 |
| Далматово-Р | 110/35/10 | 6,64 | 6,08 |
| Уксянка | 110/10 | 5,07 | 4,70 |
| КС-13 | 110/10 | 1,27 | 1,23 |
| Крутиха | 110/10 | 5,89 | 5,82 |
| Калининская | 110/10 | 5,13 | 5,13 |
| Тамакул | 35/10 | 1,37 | 1,12 |
| Беловская | 35/10 | 0,95 | 0,95 |
| Широково | 35/10 | 2,28 | 2,28 |
| Спицино | 35/10 | 2,45 | 2,43 |
| Вознесенка | 35/10 | 2,28 | 2,28 |
| Рудная | 110/10 | 0,50 | 0,50 |
| Шатрово | 110/35/10 | 2,82 | 2,60 |
| КС-12 | 110/10 | 5,12 | 5,12 |
| Самохвалово | 110/10 | 5,84 | 5,73 |
| Барино | 110/35/10 | 3,07 | 2,99 |
| Кодское | 110/10 | 1,80 | 1,74 |
| Мехонка | 35/10 | 1,20 | 1,04 |
| Кондино | 35/10 | 9,73 | 9,72 |

**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 2019 г. основными направлениями работы являются:

1. Перевод в электронный вид и создание возможности подписания со стороны АО «СУЭНКО» и заявителя электронной цифровой подписью всех документов, подготавливаемых в процессе технологического присоединения (в т.ч. договор, технические условия, дополнительные соглашения, письма, финальные документы).

2. Расширения функционала личного кабинета сетевой организации в части создания возможности подачи заявок на технологическое присоединение Заявителями без ограничения по величине максимальной мощности.

3. В рамках реализации клиентоориентированной политики АО «СУЭНКО» организовано «Рабочее место клиента» на базе Центра обслуживания клиентов по адресу: г. Тюмень, ул. Северная 32. Рабочее место клиента будет представлять собой отдельное укомплектованное оргтехникой (компьютер и сканер) рабочее место для приходящих на обслуживание клиентов, где они самостоятельно (или с помощью администратора ЦОК) получают доступ в ЛК и подавать заявку на ТП, минуя очередь и экономя свое время.

4. Сокращение сроков технологического присоединения до 73,8 дня\*.

\* 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 2019 г. основными направлениями работы являются:

1. Перевод в электронный вид и создание возможности подписания со стороны АО «СУЭНКО» и заявителя электронной цифровой подписью всех документов, подготавливаемых в процессе технологического присоединения (в т.ч. договор, технические условия, дополнительные соглашения, письма, финальные документы).

2. Расширения функционала личного кабинета сетевой организации в части создания возможности подачи заявок на технологическое присоединение Заявителями без ограничения по величине максимальной мощности.

3. Сокращение сроков технологического присоединения до 82,4 дня\*.

\* 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 и телефон доверия +7 (3452) 53 61 00.

**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 | | | |  |
| 2018 | 2019 | Динамика изменения показателя, % | 2018 | 2019 | Динамика изменения показателя, % | 2018 | 2019 | Динамика изменения показателя, % | 2018 | 2019 | Динамика изменения показателя, % | 2018 | 2019 | 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 | 1464 | 1914 | +30,74% | 472 | 527 | +11,65% | 127 | 150 | +18,11% | 76 | 48 | -36,84% | 0 | 0 | 0,00% | 2639 | |
| 2 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 1344 | 1702 | +26,64% | 406 | 446 | +9,85% | 110 | 121 | +10,00% | 69 | 38 | -44,93% | 0 | 0 | 0,00% | 2307 | |
| 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: | 1 | 0 | -100,00% | 0 |  |  | 0 |  |  | 0 |  |  | 0 | 0 | 0,00% | 0 | |
| 3.1. | по вине сетевой организации | 1 |  | -100,00% | 0 |  |  | 0 |  |  | 0 |  |  | 0 | 0 | 0,00% | 0 | |
| 3.2. | по вине сторонних лиц | 0 |  |  | 0 |  |  | 0 |  |  | 0 |  |  | 0 | 0 | 0,00% | 0 | |
| 4 | Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 7 | 7 | 0,00% | 8 | 9 | +12,50% | 15 | 11\* | -26,67% | 18 | 19\* | +5,56% | 0 | 0 | 0,00% | 8 | |
| 5 | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 1310 | 1556 | +18,78% | 378 | 388 | +2,65% | 58 | 69 | +18,97% | 42 | 25 | -40,48% | 0 | 0 | 0,00% | 2038 | |
| 6 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 1314 | 1480 | +12,63% | 272 | 319 | +17,28% | 72 | 67 | -6,94% | 23 | 34 | +47,83% | 0 | 0 | 0,00% | 1900 | |
| 7 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденным актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе: | 2 |  | -100,00% | 2 |  | -100,00% | 0 |  |  | 0 |  |  | 0 | 0 | 0,00% | 0 | |
| 7.1. | по вине сетевой организации | 0 |  |  | 1 |  | -100,00% | 0 |  |  | 0 |  |  | 0 | 0 | 0,00% | 0 | |
| 7.2. | по вине заявителя | 2 |  | -100,00% | 0 |  |  | 0 |  |  | 0 |  |  | 0 | 0 | 0,00% | 0 | |
| 8 | Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 78 | 71 | -8,97% | 131 | 123 | -6,11% | 108 | 555 | +413,89% | 154 | 1049 | +581,17% | 0 | 0 | 0,00% | 114 | |

\* 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 | | | |  | |
| 2018 | 2019 | Динамика изменения показателя, % | 2018 | 2019 | Динамика изменения показателя, % | 2018 | 2019 | Динамика изменения показателя, % | 2018 | 2019 | Динамика изменения показателя, % | 2018 | 2019 | Динамика изменения показателя, % |  | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 5 | 9 | 10 | 5 | 12 | 13 | 5 | 15 | 16 | 5 | 18 | | |
| 1 | Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки | 3375 | 2945 | -12,74% | 488 | 424 | -13,11% | 90 | 70 | -22,22% | 14 | 14 | 0,00% | 2 | 4 | +100,00% | 3457 | | |
| 2 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 2886 | 2826 | -2,08% | 360 | 371 | +3,06% | 80 | 61 | -23,75% | 8 | 12 | +50,00% | 2 | 2 | 0,00% | 3272 | | |
| 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: | 4 | 0 | -100,00% | 1 | 0 | -100,00% | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | | |
| 3.1. | по вине сетевой организации | 4 | 0 | -100,00% | 1 | 0 | -100,00% | 0 |  |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | | |
| 3.2. | по вине сторонних лиц | 0 |  |  | 0 |  |  | 0 |  |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | | |
| 4 | Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 13 | 12 | -7,69% | 15 | 15 | 0,00% | 25 | 22 | -12,00% | 25 | 20 | -20,00% | 40 | 40 | 0,00% | 13 | | |
| 5 | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 2859 | 2663 | -6,86% | 341 | 329 | -3,52% | 43 | 47 | +9,30% | 7 | 6 | -14,29% | 1 | 1 | 0,00% | 3046 | | |
| 6 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 3032 | 2645 | -12,76% | 269 | 252 | -6,32% | 36 | 36 | 0,00% | 5 | 6 | +20,00% | 1 | 0 | -100,00% | 2939 | | |
| 7 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденным актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе: | 3 | 0 | -100,00% | 2 |  | -100,00% | 0 | 0 |  | 0 |  |  | 0 | 0 |  | 0 | | |
| 7.1. | по вине сетевой организации | 3 | 0 | -100,00% | 2 |  | -100,00% | 0 |  |  | 0 |  |  | 0 |  |  | 0 | | |
| 7.2. | по вине заявителя |  |  |  | 0 |  |  | 0 |  |  | 0 |  |  | 0 |  |  |  | | |
| 8 | Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 96 | 86 | -10,42% | 87 | 100 | +14,94% | 106 | 656 | +518,87% | 326 | 593 | +81,90% | 683 | 0 | -100,00% | 95 | | |

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

На официальном сайте АО «СУЭНКО» размещен калькулятор ТП (<http://www.suenco.ru/uslugi-po-tekhnologicheskomu-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 | | |
|  |  | 2018 | 2019 | Динамика изменения показателя, % | 2018 | 2019 | Динамика изменения показателя, % | 2018 | 2019 | Динамика изменения показателя, % | 2018 | 2019 | Динамика изменения показателя, % | 2018 | 2019 | Динамика изменения показателя, % |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |
| 1 | Всего обращений потребителей, в том числе: | 20045 | 35085 | 75% | 498 | 1339 | 169% | 1117 | 2443 | 119% | 753 | 10136 | 1246% | 1372 | 1089 | -21% |
| 1.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии | 37 | 156 | 322% | 19 | 0 | -100% | 0 | 113 | % | 0 | 80 | % | 0 | 0 | - |
| 1.2 | осуществление технологического присоединения | 18520 | 33792 | 82% | 285 | 1208 | 324% | 1104 | 1644 | 49% | 733 | 56 | -92% | 1302 | 0 | -100% |
| 1.3 | коммерческий учет электрической энергии | 1414 | 1116 | -21% | 0 | 0 | - | 0 | 667 | % | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 1.4 | качество обслуживания | 2 | 1 | -50% | 0 | 0 | - | 1 | 0 | -100% | 18 | 0 | -100% | 0 | 0 | - |
| 1.5 | техническое обслуживание электросетевых объектов | 72 | 20 | -72% | 194 | 131 | -32% | 12 | 19 | 58% | 2 | 81 | 3950% | 70 | 21 | -70% |
| 1.6 | прочее (судебные) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9919 | % | 0 | 1068 | % |
| 2 | Жалобы | 127 | 149 | 17% | 38 | 40 | 5% | 11 | 10 | -9% | 32 | 294 | 819% | 10 | 0 | -100% |
| 2.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе: | 37 | 0 | -100% | 19 | 0 | -100% | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 2.1.1 | качество услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 2.1.2 | качество электрической энергии | 37 | 147 | 297% | 19 | 0 | -100% | 0 | 0 | - | 0 | 147 | % | 0 | 0 | - |
| 2.2 | осуществление технологического присоединения | 53 | 0 | -100% | 0 | 3 | % | 11 | 0 | -100% | 32 | 1 | -97% | 10 | 0 | -100% |
| 2.3 | коммерческий учет электрической энергии | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 |
| 2.4 | качество обслуживания | 0 | 2 | % | 0 | 0 | - | 0 | 1 | % | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 2.5 | техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства | 0 | 0 | - | 0 | 37 | % | 0 | 9 | % | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 2.6 | прочее (судебные) | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 146 | % | 0 | 0 | - |
| 3 | Заявка на оказание услуг | 5586 | 7472 | 34% | 0 | 0 | - | 670 | 1342 | 100% | 0 | 0 | - | 53 | 0 | -100% |
| 3.1 | по технологическому присоединению | 5438 | 7105 | 31% | 0 | 0 | - | 670 | 1247 | 86% | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 3.2 | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 74 | % | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 3.3 | организация коммерческого учета электрической энергии | 141 | 367 | 160% | 0 | 0 | - | 0 | 21 | % | 0 | 0 | - | 5 | 0 | -100% |
| 3.4 | прочее (указать) | 7 | 0 | -100% | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 48 | 0 | -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) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 2018 | 2019 | 2018 | 2019 | 2018 | 2019 | 11 |
| 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 | 16295 | 18236 | 10 | 10,7 | 3,9352 | 6,1 | 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 | 3520 | 2804 | 15 | 15 | 5 | 5 | 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 | 1341 | 1576 | 20 | 15 | 5 | 5 | 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](mailto: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 | 1229 | 1592 | 20 | 15 | 5 | 5 | 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 | 1175 | 1036 | 20 | 15 | 5 | 5 | отсутствует |
| 6 | Центр обслуживания клиентов, г.Курган | Центр обслуживания клиентов | г. Курган,  ул. Невежина, 3 | 8-800-700-4050 | 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 электроснабжение, выдача договоров электроснабжения, получение иных запросов в сетевую организацию | 5210 | 8548 | 11,4 | 13,45 | 2,73 | 10,36 | 1 (АО «ЭК «Восток») |
|

**4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ТЮМЕНСКАЯ ОБЛАСТЬ** | | | |
| N | Наименование | Ед. измерения |  |
| 1 | Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:  Номер телефона по вопросам энергоснабжения:  Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов: | номер телефона | **8-800-700-86-72** |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | **единицы** | **108053** |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | **единицы** | **30066** |
| 2.2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню | **единицы** | **51111** |
| 3 | Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период | **мин.** | **2,16** |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период | **мин.** | **2,08** |
| **КУРГАНСКАЯ ОБЛАСТЬ** | | | |
| 1 | Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:  Номер телефона по вопросам энергоснабжения:  Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов: | номер телефона | **8-800-700-40-50** |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | **единицы** | **10117** |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | **единицы** | **4104** |
| 2.2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню | **единицы** | **4801** |
| 3 | Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период | **мин.** | **0,98** |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период | **мин.** | **2,29** |

**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 2019 году больше всего обращений поступило по вопросам осуществления технологического присоединения- 36700.

Жалоб больше всего поступило по вопросам качества электроэнергии- 294.

Заявок больше всего поступило по вопросам технологического присоединения- 8352.

**4.5. Описание дополнительных услуг, оказываемых 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**

* Сокращенный химический анализ трансформаторного масла (температура вспышки, содержание водорастворимых кислот и щелочей, тангенс дельта при 90 градусах С, пробивное напряжение, влагосодержание трансформаторного масла 1)
* 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.  Мероприятие, посвященное празднованию Дня пожилого человека. Акция в рамках Областного форума «На 55+», г. Тюмень.

2.  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».

3.  Новогодняя благотворительная акция по сбору личных вещей и приобретению подарков для детей из малоимущих семей, Тюменская область.

4. Участие в благотворительной акции по сбору личных вещей для погорельцев, Курганская область.

5. Новогодняя благотворительная акция: сказочное представление в Курганском государственном театре драмы и вручение подарков воспитанникам детских домов, реабилитационных центров и корректирующих школ Курганской области.

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

7. Профориентационные экскурсии на учебно-тренировочный полигон СУЭНКО для воспитанников Курганского и Введенского детских домов с вручением подарков и информационных полиграфических материалов «Как стать энергетиком СУЭНКО и где можно выучиться на энергетика в Курганской области».

8. Материальная помощь пенсионерам курганских подразделений АО «СУЭНКО» ко Дню пожилого человека, Дню Победы; а также в связи с погребением умерших пенсионеров.

9. Материальная помощь ко Дню Победы сотрудникам курганских подразделений СУЭНКО – участникам локальных конфликтов (Афган, Чечня).

10. Организация праздничных встреч с чаепитием и творческой программой для пенсионеров курганских филиалов СУЭНКО ко Дню пожилого человека.

**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 160 обращений через сервис «Вопрос-ответ».

180 жалоб

690 обращений через сервис «Сообщить о проблеме»

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

В АО «СУЭНКО» был доработан функционал личного кабинета Заявителя, в результате чего у заявителей появилась возможность осуществлять процесс технологического присоединения, не посещая офисы компании. Клиентами компании активно используется электронный документооборот, так как стало доступно подписание договоров технологического присоединения посредством электронной подписи. Регулярно проводятся открытые уроки для физических, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей. На открытых уроках демонстрируются электронные сервисы компании, проходят консультации по принципу «вопрос-ответ».

В центре обслуживания клиентов города Тюмени осенью 2019 года создано рабочее место клиента, с помощью которого заявитель может воспользоваться услугой «Личный кабинет» на сайте компании «СУЭНКО» и с помощью консультанта подать заявку на присоединение, получить консультацию обо всех этапах и сроках обработки заявки.

АО «СУЭНКО» старается сделать обслуживание доступным и оперативным.

Основой мероприятий, реализуемых 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.