# Информация о качестве обслуживания потребителей услуг

ПАО «СУЭНКО» за 2017 год

# 1. Общая информация о сетевой организации

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | всего | ВН | СН1 | СН2 | НН |
| Всего | 405 727 | 121 | 9 | 3 493 | 402 104 |
| % к 2017 г. | 101,4% | 101,7% | 81,8% | 100,7% | 101,4% |
| Юр.лица | 15 331 | 121 | 9 | 3 493 | 11 708 |
| % к 2017 г. | 100,0% | 101,7% | 81,8% | 100,7% | 99,8% |
| Физ.лица | 390 396 |  |  |  | 390 396 |
| % к 2017 г. | 101,5% |  |  |  | 101,5% |
| 2016 г. |  |  |  |  |  |
| Всего | 400 042 | 119 | 11 | 3 468 | 396 444 |
| % к 2016 г. | 102,0% | 119,0% | 183,3% | 103,1% | 102,0% |
| Юр.лица | 15 332 | 119 | 11 | 3 468 | 11 734 |
| % к 2016 г. | 104,5% | 119,0% | 183,3% | 103,1% | 104,8% |
| Физ.лица | 384 710 |  |  |  | 384 710 |
| % к 2016 г. | 101,9% |  |  |  | 101,9% |

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2017 г.** | **2016 г.** | **2017/2016 гг.** |
| Количество точек поставки всего, в т.ч.: | 421 696 | 419 162 | 100,6% |
| Количество точек поставки, оборудованных приборами учета, в т.ч.: | 410 513 | 406 543 | 102,2% |
| Юр.лица | 34 133 | 34 452 | 102,9% |
| Физ.лица | 376 380 | 372 091 | 102,2% |
| Из них: |  |  |  |
| Вводные устройства в многоквартирные дома |  | 3 056 | 98,9% |
| Бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства | 0 | 0 | - |
| Приборы учета с возможностью сбора данных | 6 972 | 5 140 | 125,9% |

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

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации с разбивкой по уровням напряжения и по типам оборудования, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | Ед.изм. | 2016г. | | 2017г. | |
| Кол-во | Уровень физического износа, % | Кол-во | Уровень физического износа, % |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Протяженность линий электропередач всего, в том числе: | км | 31 529,2 | 64,2 | 32 039,7 | 58,2 |
| ВЛ-0,4кВ | км | 10 405,4 | 64,2 | 10 755,7 | 54,4 |
| ВЛ-6-10кВ | км | 14 411,3 | 61,1 | 14 543,8 | 55,6 |
| ВЛ-35кВ | км | 1915,1 | 68,3 | 1 915,1 | 67,9 |
| ВЛ-110кВ | км | 3433,0 | 78,1 | 3 433,2 | 77,8 |
| КЛ-0,4кВ | км | 448,6 | 56,4 | 459,0 | 53,4 |
| КЛ-10кВ | км | 915,8 | 55,7 | 934,0 | 52,3 |
| Количество трансформаторных подстанций всего, в том числе | шт | 8 930 | 60,03 | 9 160 | 51,7 |
| ТП-10/0,4кВ | шт | 8 669 | 60,1 | 8 897 | 51,60 |
| РП- 10/0,4кВ | шт | 59 | 51,7 | 62 | 48,50 |
| ПС-35кВ | шт | 75 | 58,2 | 74 | 56,20 |
| ПС-110кВ | шт | 127 | 60,3 | 127 | 59,50 |

# 2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в целом по сетевой организации в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N | Показатель | Значение показателя, годы | | |
| 2016 | 2017 | Динамика изменения показателя |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (ПSAIDI) | 2,67 | 0,61 | -0,23 |
| 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) | 2,35 | 0,33 | -0,14 |
| 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) | - | - | - |
| 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) | - | - | - |
| 4.1 | 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 | 1 | 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 | 1 | 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.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | Филиал Курганские городские электрические сети | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |  |
| 2 | Филиал Курганские электрические сети | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |  |
| 3 | Филиал Западные электрические сети | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |  |
| 4 | Филиал Шадринские электрические сети | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |  |
|  | Итого | 0,61 | | | | 0,33 | | | | - | | | | - | | | |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде.  С целью дальнейшего совершенствования эксплуатации, повышения надежности и эффективности работы электротехнического оборудования в ПАО «СУЭНКО» разработаны и реализованы Программы мероприятий по повышению надежности функционирования электросетевого комплекса ПАО «СУЭНКО» в 2017 году, направленные на повышение надежности оборудования ПС и ЛЭП. В Программы мероприятий по повышению надежности функционирования электросетевого комплекса включаются мероприятия на объектах, удовлетворяющих следующим критериям:  • Обеспечение надежного электроснабжения потребителей;  • Снижение среднего времени восстановления энергоснабжения;  • Снижение недоотпуска электрической энергии.  В течение 12 мес. 2017 года в ПАО «СУЭНКО» проводилась системная работа по выполнению мероприятий по повышению надежности электросетевого комплекса и обеспечению качественного электроснабжения потребителей в зоне ответственности Общества по следующим направлениям:  1. Выполнение «Производственных программ». По результатам проведенного анализа аварийности за 2016 г., с целью обеспечения запланированных параметров были сформированы и реализованы «Производственные программы». В 2017 году реализованы следующие программы:  - Программа по расчистке и расширению просек ВЛ 6-110 кВ;  - Программа по замене опорно-стержневой изоляции.  2. Выполнение мероприятий по повышению надежности в части исполнения программы по оснащению необходимыми транспортными средствами;  3. Выполнение мероприятий по повышению надежности в части оснащения производственных подразделений необходимыми приборами;  4. Выполнение мероприятий по повышению надежности в рамках подготовки персонала.  **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**  **п. 3.1.** Информация о наличии невостребованной мощности по центрам питания 35-110кВ,с учетом принятых заявок для осуществления технологического присоединения по состоянию на 31.12.2017г.   |  |  | | --- | --- | | Информация о наличии невостребованной мощности по центрам питания 35-110кВ,с учетом принятых заявок для осуществления технологического присоединения по состоянию на 31.12.2017г. | | |  |  | | Филиал ПАО "СУЭНКО" на территории Курганской области | Планируемый резерв мощности на конец года с учетом присоединенных потребителей, заключенных договоров ТП и поданных заявок на ТП, МВА | | Курганские электрические сети, Курганские городские электрические сети | 521,37 | | Западные электрические сети | 390,23 | | Шадринские электрические сети | 279,53 | | Итого по территории Курганской области | 1191,13 |   п. 3.2. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в отчетном периоде.    На официальном сайте ПАО «СУЭНО» реализован личный кабинет потребителя со следующими возможностями: подписание договора технологического присоединения с помощью ЭЦП; подача заявителем через личный кабинет уведомления о выполнении ТУ по договору технологического присоединения; предоставление через личный кабинет счета на оплату по договору технологического присоединения; возможность отслеживания этапов технологического присоединения чрез личный кабинет.  п. 3.3. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся предоставления услуг по технологическому присоединению.  В ПАО «СУЭНКО» существует единый информационный круглосуточный номер 8 800 700 40 50.  п.3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям сетевой организации   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 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 | | | | 2016 | 2017 | Динамика изменения показателя, % | 2016 | 2017 | Динамика изменения показателя, % | 2016 | 2017 | Динамика изменения показателя, % | 2016 | 2017 | Динамика изменения показателя, % | 2016 | 2017 | 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 | 3888 | 3453 | -11,2% | 350 | 378 | +8% | 88 | 75 | -14,7% | 25 | 19 | -24% | 4 | 0 | 0,00% | 3925 | | 2 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 3888 | 3410 | -10.6% | 345 | 368 | +8,6% | 79 | 88 | -13,9% | 25 | 19 | -24% | 4 | 0 | 0,00% | 3872 | | 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: | 15 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | | 3.1 | по вине сетевой организации | 15 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | | 3.2 | по вине сторонних лиц | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | | 4 | Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 10 | 13 | +30% | 9 | 12 | +33,3% | 10 | 17 | +70,00% | 14 | 21 | +50,00% | 40 | 40 | 0,00% |  | | 5 | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 3410 | 3132 | -8,2% | 246 | 275 | +11,8% | 45 | 47 | +4,4% | 9 | 6 | -33,3 % | 2 | 2 | 0,00% | 3462 | | 6 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 2921 | 2934 | -0,45% | 208 | 184 | -10% | 35 | 29 | -17,1% | 7 | 5 | -28,6% | 0 | 0 | 0,00% | 3152 | | 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: | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | | 7.1 | по вине сетевой организации | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | | 7.2 | по вине заявителя | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | | 8 | Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 117 | 95 | -18,8% | 118 | 78 | -33,9% | 176 | 108 | -38,6% | 495 | 330 | -33,3% | 0 | 0 | 0,00% | 95 |   п.3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации  На официальном сайте ПАО «СУЭНКО» размещен калькулятор ТП (http://www.suenco.ru/uslugi-po-tekhnologicheskomu-prisoedineniyu/calculator-tp-kurgan/) 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).  4.1. 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   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | № |  | | Формы обслуживания | | | | | | | | | | | | | | | | Категории обращений потребителей | Очная форма | | | | Заочная форма | | | Электронная форма с использованием сети Интернет | | | Письменная форма с использованием почтовой связи | | | Прочее | | | |  | 2016 | | 2017 | Динамика изменения показателя, % | 2016 | 2017 | Динамика изменения показателя, % | 2016 | 2017 | Динамика изменения показателя, % | 2016 | 2017 | Динамика изменения показателя, % | 2016 | 2017 | 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: | 3650 | | 3420 | -6,3% | 5200 | 4950 | -4,8% | 42 | 223 | +431,0% | 500 | 500 | 0,0 % | 898 | 237 | -73,6% | | 1.1. | Оказание услуг по передаче электрической энергии |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | 1.2. | Осуществление технологического присоединения | 3650 | | 3420 | -6,3% | 5200 | 4950 | -4,8% | 42 | 223 | +431,0% | 500 | 500 | 0,0 % | 898 | 237 | -73,6% | | 1.3. | Коммерческий учет электрической энергии |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | 1.4. | Качество обслуживания |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | 1.5. | Техническое обслуживание электросетевых объектов |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | 1.6. | Прочее (указать) |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | 2. | Жалобы |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | 2.1. | Оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | 2.1.1. | Качество услуг по передаче электрической энергии |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | 2.1.2. | Качество электрической энергии | 96 | |  |  |  |  |  |  |  |  | 83 | 94 | +12% |  |  |  | | 2.2. | Осуществление технологического присоединения |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | 2.3. | Коммерческий учет электрической энергии |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | 2.4. | Качество обслуживания |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | 2.5. | Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | 2.6. | Прочее (указать) |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | 3 | Заявка на оказание услуг |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | 3.1. | По технологическому присоединению |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | 3.2. | На заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | 3.3. | Организация коммерческого учета электрической энергии |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | 3.4. | Прочее (указать) |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |

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 количество организаций) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
|  | Центр обслуживания клиентов, г.Курган | ЦОК | Г.Курган, ул.Невежина, 3 | (3522)63-31-29 | Пн –Птн  с 8-00 до 17-00, обед с 12-00 до 13-00 | 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 | 945 | 8 | 1 |  |

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N | Наименование | Единица измерения |  |
| 1 | Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:  Номер телефона по вопросам энергоснабжения:  Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов: | номер телефона | 8-800-700-4050 |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | единицы | 117 |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | единицы | 29 |
| 2.2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню | единицы | Отсутствует автоматическая обработка голосового меню |
| 3 | Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | Данных нет |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | Данных нет |

**п. 4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, обращений, содержащих жалобу, обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в отчетном периоде** содержатся в п. 4.1. Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.

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

Испытание основных электрозащитных средств (штанги изолирующие, клещи изолирующие, указатели напряжения, инструмент с изолирующими ручками и др.)

Испытание дополнительных защитных средств (диэлектрические перчатки, галоши, боты)

Испытание кабеля 0,4 кВ мегаомметром на напряжении 2500 В

Измерение сопротивления контура заземления для юридических лиц

Измерение сопротивления контура заземления для физических лиц

Испытание металлосвязи

Измерение петли "фаза-нуль"

Проведение работ по максимальной токовой защите с выдержкой времени

Наладка АВР,РЗА

Замер сопротивления изоляции на внутренних линиях для физических лиц

Замер сопротивления изоляции на внутренних линиях для юридических лиц

Полная проверка трансформатора тока (в условиях стационарной лаборатории)

Полная проверка трансформатора напряжения (в условиях стационарной лаборатории)

Испытание вентильных разрядников (в условиях стационарной лаборатории)

Проверка срабатывания расцепителей автоматических выключателей (прогрузка АВ)

Inom до 50 А

Inom от 50А до 250 А

Inom от 250А до 800 А

Inom свыше 800 А

Трассировка KJ1 10/0,4кВ на сетях, не обслуживаемых ПАО "СУЭНКО"

Определение трассы кабельной линии

Допуск и надзор за работой сторонних организаций в электроустановках ПАО "СУЭНКО"

Согласование полноты съемки для проектирования

Согласование проектов тепло-газо-водоснабжения, канализации строительства или строек

I категории сложности.

II категории сложности.

Ill категории сложности.

Расчет потерь электроэнергии в городских электрических сетях напряжением 10/0,4 кВ

до 15 кВт

свыше 15 кВт

Дубликат (копия) документа о технологическом присоединении

Восстановление и переоформление документов о технологическом присоединении

Согласование на работу крана в охранной зоне, сопровождение негабаритных грузов

Подключение (отключение) однофазного ввода электроустановки в ВРУ потребителя

Подключение (отключение) однофазной электроустановки потребителя с опоры

Подключение (отключение) трехфазного ввода электроустановки в ВРУ потребителя

Подключение (отключение) трехфазной электроустановки потребителя с опоры

Подключение (отключение) потребителя с подстанции

Подключение (отключение) ТП потребителей (тупиковые ТП)

Подключение (отключение) ТП потребителей (транзитные ТП)

Снятие / установка на штатное (подготовленное) место трехфазного электросчетчика, включенного через измерительные трансформаторы тока с доставкой работника на транспорте исполнителя

Снятие / установка на штатное (подготовленное) место трехфазного электросчетчика, включенного через измерительные трансформаторы тока с доставкой работника на транспорте заявителя

Снятие / установка на штатное (подготовленное) место трехфазного электросчетчика прямого включения с доставкой работника на транспорте исполнителя

Снятие / установка на штатное (подготовленное) место трехфазного электросчетчика прямого включения с доставкой работника на транспорте заявителя

Снятие / установка на штатное (подготовленное) место однофазного электросчетчика с доставкой работника на транспорте исполнителя

Снятие / установка на штатное (подготовленное) место однофазного электросчетчика с доставкой работника на транспорте заявителя

Замена трехфазного электросчетчика и измерительных трансформаторов тока с доставкой работника на транспорте исполнителя

Замена трехфазного электросчетчика и измерительных трансформаторов тока с доставкой работника на транспорте заявителя

Замена трехфазного электросчетчика прямого включения с доставкой работника на транспорте исполнителя

Замена трехфазного электросчетчика прямого включения с доставкой работника на транспорте заявителя

Замена однофазного электросчетчика с доставкой работника на транспорте исполнителя

Замена однофазного электросчетчика с доставкой работника на транспорте заявителя

Замена трансформатора тока с доставкой работника на транспорте исполнителя

Замена трансформатора тока с доставкой работника на транспорте заявителя

Замена каждого последующего трансформатора тока на одном объекте по одной заявке

Перепрограммирование (программирование) трехфазного счетчика электроэнергии с доставкой работника на транспорте исполнителя

Перепрограммирование (программирование) трехфазного счетчика электроэнергии с доставкой работника на транспорте заявителя

Перепрограммирование (программирование) однофазного счетчика электроэнергии с доставкой работника на транспорте исполнителя

Перепрограммирование (программирование) однофазного счетчика электроэнергии с доставкой работника на транспорте заявителя

Перепрограммирование (программирование) трехфазного счетчика электроэнергии (в офисе исполнителя)

Перепрограммирование (программирование) однофазного счетчика электроэнергии (в офисе исполнителя)

Перепрограммирование (программирование) каждого последующего трехфазного счетчика электроэнергии (на одном объекте по одной заявке)

Перепрограммирование (программирование) каждого последующего однофазного счетчика электроэнергии (на одном объекте по одной заявке)

Снятие профиля мощности прибора учета с доставкой работника на транспорте исполнителя

Снятие профиля мощности прибора учета с доставкой работника на транспорте заявителя

Снятие профиля мощности каждого последующего поибооа учета (на одном объекте по одной заявке)

Снятие профиля мощности с корректировкой времени прибора учета с доставкой работника на транспорте исполнителя

Снятие профиля мощности с корректировкой времени прибора учета с доставкой работника на транспорте заявителя

Снятие профиля мощности с корректировкой времени каждого последующего прибора учета (на одном объекте по одной заявке!

Проверка работы 3-х фазного прибора учета (измерительного комплекса) образцовым счетчиком (эталоном) на месте установки с доставкой работника на транспорте исполнителя

Проверка работы 3-х фазного прибора учета (измерительного комплекса) образцовым счетчиком (эталоном) на месте установки с доставкой работника на транспорте заявителя

Проверка работы каждого последующего 3-х фазного прибора учета (измерительного комплекса) образцовым счетчиком (эталоном) на месте установки (на одном объекте по одной заявке)

Проверка работы 1-но фазного прибора учета (измерительного комплекса) образцовым счетчиком (эталоном) на месте установки с доставкой работника на транспорте исполнителя

Проверка работы 1-но фазного прибора учета (измерительного комплекса) образцовым счетчиком (эталоном) на месте установки с доставкой работника на транспорте заявителя

Проверка работы каждого последующего 1-но фазного прибора учета (измерительного комплекса) образцовым счетчиком (эталоном) на месте установки (на одном объекте по одной заявке)

Техническое освидетельствование электроустановки для установки приборов учета электроэнергии на транспорте исполнителя

Техническое освидетельствование электроустановки для установки приборов учета электроэнергии на транспорте заявителя

Оформление паспорта-протокола на измерительный комплекс

Техническое обслуживание (эксплуатация) однофазного прибора учета электроэнергии в течение 1 года

Техническое обслуживание (эксплуатация) трехфазного прибора учета электроэнергии прямого включения в течение 1 года

Техническое обслуживание (эксплуатация) трехфазного прибора учета электроэнергии трансформаторного включения в течение 1 года.

п. 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»

Не проводились.

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

Не проводились.

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

На официальном сайте ПАО «СУЭНО» реализован личный кабинет потребителя со следующими возможностями: подписание договора технологического присоединения с помощью ЭЦП; подача заявителем через личный кабинет уведомления о выполнении ТУ по договору технологического присоединения; предоставление через личный кабинет счета на оплату по договору технологического присоединения; возможность отслеживания этапов технологического присоединения чрез личный кабинет.

П. 4.9. Информация по обращению потребителей.