

**Информация о качестве обслуживания потребителей  
АО «СУЭНКО» услуг за 2020 год**

**1. Общая информация о сетевой организации**

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

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

**По Тюменской области:**

№ п/п	Показатели ТО	Физ.лица			Юр.лица			Итого		
		2019	2020	динамика, %	2019	2020	динамика, %	2019	2020	динамика, %
1	заявки, шт	1784	2848	59,64%	855	1075	25,73%	2639	3923	48,65%
	по классу напряжения 0,4 кВ	1762	2711	53,86%	788	971	23,22%	2550	3682	44,39%
	по классу напряжения 10 кВ	22	137	522,73%	67	104	55,22%	89	241	170,79%
	по 1 категории надежности					2	-	0	2	-
	по 3 категории надежности	1769	2742	55,00%	651	769	18,13%	2420	3511	45,08%
	по 2 категории надежности	15	106	606,67%	204	304	49,02%	219	410	87,21%

**По Курганской области:**

№ п/п	Показатели КО	Физ.лица			Юр.лица			Итого		
		2019	2020	динамика, %	2019	2020	динамика, %	2019	2020	динамика, %
1	заявки, шт	2276	2520	10,72%	1181	1362	15,33%	3457	3882	12,29
	по классу напряжения 0,4 кВ	2272	2444	7,57%	1145	1273	11,18%	3417	3717	8,78
	по классу напряжения 10 кВ	4	76	1800,00%	36	89	147,22%	40	165	312,50
	по классу напряжения 110 кВ	0						0	0	
	по 1 категории надежности				0	2	-	0	2	-
	по 3 категории надежности	2264	2470	9,10%	1084	1235	13,93%	3348	3705	10,66
	по 2 категории надежности	12	50	316,67%	97	125	28,87%	109	175	60,55

**б) в части оказания услуг по передаче электрической энергии:**

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

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

По Тюменской области

№ п/п	АО «СУЭНКО»	Уровень напряжения (тарифный)	Количество точек поставки, шт.									Бесхозные	Количество потребителей услуг		
			всего	всего оборудованных приборами учета электрической энергии	юридические лица		физические лица		вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирные дома		приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных				
					всего	в т.ч. оборудованы приборами учета	всего	в т.ч. оборудованы приборами учета	всего	в т.ч. оборудованы приборами учета					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	2019 год	итого	120 751	118 212	31 500	29 053	77 496	77 404	11 755	11 755	14 247	756	90 472	13 261	77 211
		ВН	-		-		-								
		СН 2	9 691		9 691		-								
		НН	111 060		21 809		77 496								
2	2020 год	итого	122 850	120 159	33 596	33 362	79 769	77 974	9 485	8 823	13 844	794	102 962	12 329	90 633
		ВН	-		-		-								
		СН 2	9 462		9 462		-								
		НН	113 388		24 134		79 769								
3	Динамика 2020г от 2019г, %	итого	102%	102%	107%	115%	103%	101%	81%	75%	97%	105%	114%	93%	117%
		ВН	-		-		-								
		СН 2	98%		98%		-								
		НН	102%		111%		103%								

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

### По Курганской области:

Информация о количестве потребителей услуг сетевой организации (далее - потребители) с разбивкой по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и типу потребителей (физические или юридические лица), а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному представлена в нижеследующей таблице

Категория надежности	Количество потребителей , шт.				
	ВН	СН1	СН2	НН	Всего
Юридические лица					
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
2020					
1	1	0	4	9	14
2	31	0	178	115	324
3	89	2	3445	12651	16187
Итого	121	2	3627	12775	16525
Динамика					
1	100,00%		100,00%	100,00%	100,00%
2	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	99,39%
3	100,00%	25,00%	100,17%	100,14%	100,11%
Итого	100,00%	20,00%	100,17%	100,14%	100,10%
Физические лица					
2019					
1	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0
3	0	0	350	388 259	388609
Итого	0	0	350	388 259	388609
2020					
1					

2					
3			350	390 346	390 696
Итого	0	0	350	390346	390696
Динамика					
1					
2					
3			100,00%	100,54%	100,54%
Итого			100,00%	100,54%	100,54%

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	2020	2019	2020/2019 гг.
Количество точек поставки всего, в т.ч.:	424 792	425 734	99,78%
Количество точек поставки, оборудованных приборами учета, в т.ч.:	397 839	403 508	98,60%
- Юр. лица	25 739	29 993	85,82%
- Физ. лица	372 100	372 493	99,89%
Вводные устройства в многоквартирные дома	5 471	4 525	120,91%
Бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства		0	
Приборы учета с возможностью сбора данных	15 229	7 946	191,66%

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

**По Курганской области**

Показатели	Ед.изм.	2019 г.		2020 г.	
		Кол-во	Уровень физического износа, %	Кол-во	Уровень физического износа, %
1	2	3	4	5	6
Протяженность линий электропередач всего, в том числе:	км	32 301,4	56,3	32 634,92	56,2
ВЛ-0,4кВ	км	11 037,00	53,2	11 092,55	53,0

ВЛ-6-10кВ	км	14 530,60	54,3	14 650,79	54,2
ВЛ-35кВ	км	1 915,10	67,7	1 949,75	67,8
ВЛ-110кВ	км	3 481,00	70,3	3 571,35	70,3
КЛ-0,4кВ	км	400,70	49,7	422,09	49,4
КЛ-10кВ	км	937,00	52,3	948,39	52,0
Количество трансформаторных подстанций всего, в том числе	шт	7 811,00	49,42	7 875,00	49,27
ТП-10/0,4кВ	шт	7 547,00	49,20	7 610,00	49,05
РП- 10/0,4кВ	шт	62,00	48,40	62,00	48,15
ПС-35кВ	шт	74,00	56,10	74,00	56,05
ПС-110кВ	шт	128,00	59,00	129,00	58,90

#### По Тюменской области

Показатели	Ед.изм.	2019 г.		2020 г.	
		Кол-во	Уровень физического износа, %	Кол-во	Уровень физического износа, %
1	2	3	4	5	6
Протяженность линий электропередач всего, в том числе:	км	7244,36	56,6	7 832,56	55,64
ВЛ-0,4кВ	км	2362,1	58,2	2 601,20	56,40
ВЛ-6-10кВ	км	1012,6	58,04	1 078,70	57,35
ВЛ-110кВ	км	8,06	43,57	8,06	43,75
КЛ-0,4кВ	км	2034	53,35	2 213,60	53,02
КЛ-10кВ	км	1827,6	57,5	1 931,00	56,73
Количество трансформаторных подстанций всего, в том числе	шт	2745	54,68	2 875,00	54,03
ТП-10/0,4кВ	шт	2620	54,84	2 748,00	54,16
РП- 10/0,4кВ	шт	120	51,4	122,00	51,20

ПС-110кВ	шт	5	48,85	5,00	49,85
----------	----	---	-------	------	-------

## 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.

По Тюменской области:

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		2019	2020	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (PISAIDI)	0,911	0,8941	-0,0169
1.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	-	-	-
1.4	НН (до 1 кВ)	-	-	-
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (PISAIFI)	0,503	0,4923	-0,0107
2.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	-	-	-
2.4	НН (до 1 кВ)	-	-	-
3	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) (PISAIDI план)	3,783	3,65845	-0,12455
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) (PСАIFI план)	0,885	0,92627	0,04127
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	-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	1	0	-100%

**По Курганской области:**

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		2019	2020	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (PСАIDI)	0,371	0,37087	-0,00013
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 (PСАIFI)	0,270	0,26734	-0,00266
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) (ПСАIDI план)	12,974	15,02498	2,05098
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) (ПСАIFI план)	3,054	2,96364	-0,09036
4.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	-	-	-
4.4	НН (до 1 кВ)	-	-	-
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0	0	0%
5.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0	0	0%

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

**По Тюменской области:**



N	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, PSAIDI				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, PSAIFI				Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), PSAIDI план				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), PSAIFI план				Показатель качества оказания услуг по передаче электрической энергии (отношение общего числа зарегистрированных случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации к максимальному количеству потребителей, обслуживаемых такой структурной единицей сетевой организации в отчетном периоде)	Планируемые мероприятия, направленные на повышение качества оказания услуг по передаче электроэнергии, с указанием сроков
		ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	Тюменские городские электрические сети	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Мероприятия проводятся в соответствии с инвестиционными и ремонтными программами общества
2	Южный филиал	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
3	Тобольский филиал	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
4	Ишимский филиал	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	Итого	0,8941				0,4923				3,65845				0,92627				0,00002	

По Курганской области:

N	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, PSAIDI				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, PSAIFI				Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), PSAIDI план				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), PSAIFI план				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	0,37087				0,26734				15,02498				2,96364				0,00001		

**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 2020 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. 2020 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 2019 г., с целью обеспечения запланированных параметров были сформированы и реализованы «Производственные программы». В 2020 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 2019 г., с целью обеспечения запланированных параметров были сформированы и реализованы «Производственные программы». В 2020 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 не востребовавшейся мощности (мощности, определяемой как разность между трансформаторной мощностью центров питания и**

суммарной мощностью энергопринимающих устройств, непосредственно (или опосредованно) присоединенных к таким центрам питания, и энергопринимающих устройств, в отношении которых имеются заявки на технологическое присоединение) для осуществления технологического присоединения в отчетном периоде, а также о прогнозах 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 31.12.2020 г.

	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	7,62	7,62
2	Тополя	110/10	0	0
3	Водозабор	110/6	1,78	1,78
4	Водогрейная	110/6	17,79	17,79
5	Вузгородок	110/10	14,67	14,18

Прогнозные показатели по созданию технической возможности подключения объектов к электрическим сетям АО «СУЭНКО» в рамках инвестиционной программы развития электрических сетей в 2021 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	Примечание
1	Строительство ЛЭП-10кВ ф."Кедр 1" от ПС "Сибжилстрой" до ВЛ-10кВ ПС "Сибжилстрой" ф."Кедр"	г. Тюмень	4989	4989		В настоящий момент в районе ДНТ «Звенящие кедры» г. Тюмень ведется активное строительство индивидуальных жилых домов и малоэтажной застройки.
2	Строительство РП-134 (от ПС "Молодежная") Строительство КЛ-10кВ от ПС-110/10кВ «Молодежная»-I,II до РП-134-I,II	г. Тюмень	4908		4908	В настоящий момент в планировочном районе №11 «Комаровский» г. Тюмень ведется активное строительство многоэтажных жилых домов с объектами соцкультбыта.
3	Строительство ТП-1119 Строительство КЛ-10кВ от РП-71-I-II до ТП-1119-I-II"	г. Тюмень	5756		5756	В настоящий момент в планировочном районе №11 «Комаровский» г. Тюмень ведется активное строительство многоэтажных жилых домов с объектами соцкультбыта.

4	Строительство ТП-3109 Строительство КЛ-10кВ от РП-46-I,II до ТП-3109-I-II	г. Тюмень	1376		1376	В настоящий момент в планировочном районе ул. Мельникайте-Алебашевкая-Береговая г.Тюмень ведется строительство жилой застройки
5	Строительство ТП (со врезкой в КЛ-10кВ от ПС-110/10кВ «Тополя» до РП-72) Реконструкция КЛ-10кВ от ПС-110/10кВ «Тополя» до РП-72	г. Тюмень	10000		10000	В настоящий момент в планировочном районе №11 «Комаровский» г. Тюмень ведется активное строительство многоэтажных жилых домов с объектами соцкультбыта.
6	Строительство ТП-3116 Строительство КЛ-10кВ от ТП-3115-I-II до ТП-3116-I-II	г. Тюмень	1352		1352	В настоящий момент в планировочном районе ул. Мельникайте-Алебашевкая-Береговая г.Тюмень ведется строительство жилой застройки
	Итого:	г. Тюмень	28381	4989	23392	
1	Строительство ВЛ-0,4 кВ ТП-364 ф. «Быт-1»	г. Ишим	214,2		214,2	Создание технической возможности технологического присоединения объектов жилой застройки в с. Гагарино, Ишимского района, Тюменской области
2	Строительство ВЛ-0,4 кВ ТП-365 ф. «Быт-1»					
3	Строительство ВЛ-0,4 кВ ТП-365 ф. «Быт-2»					
4	Строительство ВЛ-0,4 кВ ТП-365 ф. «Быт-3»					
5	Строительство ВЛ-0,4 кВ ТП-366 ф. «Быт-1»					
6	Строительство ВЛ-0,4 кВ ТП-367 ф. «Быт-1»					
	Итого:		214,2		214,2	

#### По Курганской области:

Информация о наличии невогребованной мощности по центрам питания 35-110 кВ, с учетом принятых заявок для осуществления технологического присоединения по состоянию на 31.12.2020г.

Наименование ПС	Напряжение, кВ	Невогребованная мощность для осуществления ТП, МВА	Прогнозная невогребованная мощность для осуществления ТП с учетом реализации ИПР, МВА
Белозерская	110/35/10	0	0
Фрунзенская (КЭС)	110/10	2,35	2,26
Светлый Дол	110/10	5,8	5,79

Дружба	110/10	6,06	6,09
Стеклозавод	35/10	3,35	3,35
Памятинская	35/10	2,04	2,04
Першино	35/10	1,42	1,44
Вагино	35/10	2,34	2,34
Лопатки	110/35/10	8,43	8,43
В.Глубокое	110/10	14,5	14,49
Арлагуль	110/10	5,87	5,84
Центральная	35/10	2,2	2,17
Меншиково	35/10	2,17	2,17
Речное	35/10	1,55	1,55
Макушино	110/10	14,38	14,38
Сетовное	110/10	2,17	2,16
Басковская	110/10	6,21	6,21
Б.Мартино	110/35/10	6,09	6,09
Казарки	110/10	6,02	6,01
Трюхино	110/10	2,4	2,39
Моршиха	110/10	6,05	6,06
Саратовская	35/10	2,15	2,15
М.Курейное	35/10	1,35	1,35
Пионер	35/10	1,22	1,2
Старопершино	110/10	5,9	5,9
Мокроусово	110/35/10	5,86	5,75
Дубровное	110/10	2,25	2,25
Куртан	35/10	2,3	2,3
Сунгурово	35/10	2,1	2,1
Уварово	35/10	1,47	1,47
Рассвет	35/10	2,31	2,19
Октябрьская	110/10	5,25	5,2
Сибирская	110/10	7,52	7,48
Б.Приютная	110/10	2,01	2
Новогеоргиевка	110/35/10	9,55	9,55
Медвежье	35/10	0,9	0,9
Актабан	35/10	1,31	1,29

Пашково	35/10	2,18	2,18
Половинное	110/35/10	6,33	6,3
Комсомольская	110/10	1,75	1,73
Сухмень	110/10	6,07	6,03
Пищальная	35/10	3,6	3,6
Булдак	35/10	1,5	1,5
Васильевская	35/10	3,02	3,01
Частоозерье	110/10	2,2	2,11
Восток	110/10	5,92	5,91
Троицкая	35/10	2,45	2,45
Мостовская	110/35/10	7,36	7,35
Строево	110/10	5,93	5,93
Солнечная	110/10	6,85	9,78
Лихачи	35/10	3,87	3,86
Матросовская	35/10	1,8	1,8
В.Суерская	35/10	2,18	2,17
Барашково	35/10	1,17	1,11
Лесники	110/10	0	0
Садовая	110/10	3,69	3,51
Разлив	110/35/10	4,17	4,19
Митино	35/10/6	2,08	2,07
Каширино	35/10	0	0
Шмаково	35/10	3,04	3,04
Утятская	110/10	3,37	3,13
Боровская	110/10	9,62	8,95
Иковка	110/10	0,31	0
Черемухово	110/10	2,82	2,45
Шкодино	35/10	1,39	0,26
Промышленная	110/10	19,93	9,06
Городская	110/6	7,39	7,36
Заозерная	110/10	0	0
Арматурная	110/6	19,04	13,37
Восточная	110/6	0	0
Рябково	110/10	0	0

КЗММК	110/10	0	0
Южная (КЭС)	110/6	0	0
КЗКТ	ГПП-1	10,93	9,99
КЗКТ	ГПП-2	20,75	20,66
КСМ	110/10кВ	2,01	1,42
Северная	35/6	4,69	4,49
Береговая	110/10кВ	17,94	17,79
ЗДС	110/10кВ	49,6	49,33
Тобол	110/6	24,13	23,72
Юнона	110/10кВ	15,75	14,38
Керамзит	35/10	5,59	5,57
Н.Березово	110/35/6	4,4	4,4
Глядянская	110/10	3,39	3,29
Боровлянская	110/10	6	6
Раскатиха	110/35/10	9,35	9,35
Нагорная	110/10	5,19	5,13
Обрядовская	35/10	2,79	2,79
Давыдовка	35/10	3,26	3,01
Обухово	35/10	3,77	3,75
Альменево	110/35/10	4,78	3,63
Мир	110/10	5,67	5,66
Танрыкулово	35/10	3,74	3,74
Юломанова	35/10	1,45	1,39
Бороздинка	35/10	2,36	2,34
Звериноголовская	110/35/10	2,57	2,57
Прорыв	110/10	5,7	5,6
Труд	35/10	1,32	1,32
Курорт	35/10	0,75	0,72
Красногорская	35/10	2,48	2,48
Закоулово	110/10	5,99	5,81
Куртамыш	110/35/10	7,52	6,97
Обанино	110/10	2,23	2,25
Нижняя	110/10	3,36	3,34
Костылево	35/10	3,71	3,71



Долговка	35/10	3,74	3,71
Пепелино	35/10	3,68	3,68
Советская	35/10	2,04	2,04
Камаган	35/10	1,67	1,6
Песьяное	35/10	0,72	0,75
Косулино	35/10	2,3	2,3
Кирово	110/35/10	3,06	3,26
Заря	110/10	6,02	6,02
Маяк	110/10	1,18	0
Севостьяновская	110/10	6,05	6,05
Маслово	110/10	38,75	38,75
Коровье	35/10	1,98	1,98
Сафакулево	110/10	4,29	4,31
Сулейманово	110/35/10	5,58	5,52
Преображенка	110/10	5,49	5,52
Аджитарово	110/10	5,48	5,47
Мартыновская	110/10	5,65	5,64
Целинная	110/35/10	3,29	3,18
Косолапово	110/35/10	5,16	5,16
Восход	110/35/10	5,85	5,85
Марс	110/10	5,63	5,62
Пески	110/10	5,97	5,96
Мануйлово	35/10	1,66	1,66
Михалево	35/10	2,16	2,15
Шумиха	110/10	11,47	11,76
Свердловская	110/10	6,08	6,07
Искра	110/10	6,12	6,12
Галкино	110/35/10	7,05	7,04
Урал	110/10	14,43	14,25
Машзавод	110/10	0	0
Б.Рига	35/10	1,51	1,51
Травная	35/10	1,68	1,67
Карачельская	35/10	1,63	1,65
Кузнецовская	110/10	1,13	1,12

Сухоборская	110/10	1,34	1,32
Белоярская	110/10	5,7	5,69
Нифанская	110/10	8,58	8,52
Пуктыш	110/10	5,97	5,97
Западная	110/10	67,46	67,46
Песчанка	35/10	1,28	1,25
Мирная	110/10	60,81	60,78
Красный Уралец	110/35/10	7,93	7,91
Гагарье	110/10	15,35	15,35
Кислянка	35/10	1,49	1,5
Кипель	35/10	2,36	2,35
Караси	35/10	0,8	0,8
Вилкино	35/10	2,31	2,31
Высокая	110/10	0	0
Шадринск-Р	110/35/10	12,53	8,13
Ольховка	110/10	4,97	4,97
Солодянка	110/10	5,13	4,98
Фрунзе (ШЭС)	110/10	9,28	9,58
Черняково	110/10	5,26	5,27
Борчаниново	110/10	2,11	2,12
Макарово	110/10	9	8,97
Мальцево	110/35/10	7,72	7,66
Кр.Звезда	110/35/10	3,08	3,03
Мельниково	110/10	1,6	1,43
Южная (ШЭС)	35/10	2,6	2,33
Маслянка	35/10	1,1	1,1
Ильтяково	35/10	2,27	2,24
Канаши	35/10	1,78	1,69
Погадайка	35/10	1,28	1,28
Тепличная	35/10	0	0
Подсобное	35/10	0,15	0
ЗОК	110/10кВ	17,18	17,16
Иртыш	35/6	3,05	3,04
Чаша-Н	110/10	78,99	78,63

Майская	110/35/10	10,29	9,92
Каргаполье	110/35/10	7,2	7,17
Брылино	110/10	1,47	1,46
Житниково	110/10	0,86	0,86
Зауральская	110/10	5,69	5,73
У.Миасская	35/10	0,84	0,87
Катайск-Р	110/35/10	0,86	0,35
Шутино	110/10	6,3	6,3
В.Ключи	110/10	4,41	4,37
Исетская	110/10	5,64	5,64
В.Теча	35/10	1,86	1,86
Петропавловка	35/10	1,16	0,88
Далматово-Р	110/35/10	7,28	6,12
Уксянка	110/10	3,71	3,61
КС-13	110/10	1,19	1,17
Крутиха	110/10	5,77	5,77
Калининская	110/10	5,3	5,29
Тамакул	35/10	1,41	1,39
Беловская	35/10	0,95	0,95
Широково	35/10	2,25	2,25
Спицино	35/10	2,09	2,08
Вознесенка	35/10	2,27	2,27
Рудная	110/10	5,72	5,72
Шатрово	110/35/10	2,76	2,73
КС-12	110/10	5,3	5,3
Самохвалово	110/10	5,86	5,85
Барино	110/35/10	1,82	1,65
Кодское	110/10	1,79	1,79
Мехонка	35/10	0,8	0,77
Кондино	35/10	9,56	9,41

### 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 2020 г. основными направлениями работы являются:

1. Расширение электронных сервисов компании, направленных на сокращение сроков подключения и этапов взаимодействия. Реализована оплата выставленного счета за услуги по технологическому присоединению с помощью QR-кода. Реализована возможность электронной записи в офис очного обслуживания, что сокращает время ожидания со стороны заявителя. Создание возможности онлайн анкетирования по процедуре технологического присоединения на сайте suenco.ru.

2. Доработка личного кабинета клиента компании в целях оптимизации заполнения соответствующих разделов заявок на технологическое присоединение, а также информирование заявителей о ходе реализации мероприятий сетевой организации и заключения договора энергоснабжения.

3. Реализация комплекса мероприятий по контролю и сокращению сроков технологического присоединения объектов заявителей для создания благоприятного инвестиционного климата региона. Средний срок подключения по итогам 2020 года составил 59,1 день\*.

4. Проведение вебинаров по процедуре технологического присоединения к электрическим сетям с разбором наиболее часто задаваемых вопросов со стороны Заявителей.

\* 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 2020 г. основными направлениями работы являются:

1. Расширение электронных сервисов компании, направленных на сокращение сроков подключения и этапов взаимодействия. Реализована оплата выставленного счета за услуги по технологическому присоединению с помощью QR-кода. Реализована возможность электронной записи в офис очного обслуживания, что сокращает время ожидания со стороны заявителя. Создание возможности онлайн анкетирования по процедуре технологического присоединения на сайте suenco.ru.

2. Доработка личного кабинета клиента компании в целях оптимизации заполнения соответствующих разделов заявок на технологическое присоединение, а также информирование заявителей о ходе реализации мероприятий сетевой организации и заключения договора энергоснабжения.

3. Реализация комплекса мероприятий по контролю и сокращению сроков технологического присоединения объектов заявителей для создания благоприятного инвестиционного климата региона. Средний срок подключения по итогам 2020 года составил 50 дней\*.

4. Проведение вебинаров по процедуре технологического присоединения к электрическим сетям с разбором наиболее часто задаваемых вопросов со стороны Заявителей.

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

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

#### **По Тюменской области:**

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

#### **По Курганской области:**

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

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

#### **По Тюменской области:**

№	Показатель	Категории присоединения потребителей услуг по передаче электрической энергии в разбивке по мощности, в динамике по годам	Всего
---	------------	--	-------

		до 15 кВт включительно			свыше 15 кВт и до 150 кВт включительно			свыше 150 кВт и менее 670 кВт			не менее 670 кВт			объекты по производству электрической энергии			
		2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	
1	2	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки	1914	2859	49,37%	527	739	40,23%	150	232	54,67%	48	93	93,75%	0	0	-	3923
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	1702	2073	21,80%	446	462	3,59%	121	125	3,31%	38	61	60,53%	0	0	-	2721
3	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0
3.1.	по вине сетевой	0	0	-			-			-			-	0	0	-	-

	организации																
3.2.	по вине сторонних лиц	0	0	-			-			-			-	0		-	-
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней*	7	8	14,29%	9	10	11,11%	11	14	27,27%	19	15	-21,05%	0	0	-	-
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	1556	1816	16,71%	388	354	-8,76%	69	69	0,00%	25	19	-24,00%	0	0	-	2258
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	1480	1544	4,32%	319	270	-15,36%	67	61	-8,96%	34	28	-17,65%	0	0	-	1903
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	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0

7.1.	по вине сетевой организации	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0
7.2.	по вине заявителя	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0		-	0
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	71	85	19,72%	123	113	-8,13%	555	613	10,45%	1049	1061	1,14%	0	0	-	-

\* 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			
		2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	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	2945	3228	9,61%	424	469	10,61%	70	156	122,86%	14	25	78,57%	4	4	-	3882
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	2826	2682	-5,10%	371	328	-11,59%	61	64	4,92%	12	12	-	2	2	-	3088

3	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:			-			-			-			-			-		0
3.1.	по вине сетевой организации			-			-			-			-			-		0
3.2.	по вине сторонних лиц			-			-			-			-			-		0
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	12	11	-8,33%	15	15	-	22	22,9	4,09%	20	32,6	63,00%	40	28	-30,00%		109,5
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	2663	2165	-18,70%	329	258	-21,58%	47	36	-23,40%	6	8	33,33%	1	4	300,00%		2471
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического	2645	1998	-24,46%	252	205	-18,65%	36	36	-	6	5	-16,67%	0	1	-		2245



	присоединения к электрическим сетям, штуки																
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:																
7.1.	по вине сетевой организации			-			-			-			-			-	-
7.2.	по вине заявителя			-			-			-			-			-	-
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	86	99	15,12%	100	97	-3,00%	656	584	-10,98%	593	1253	111,30%	0	18	-	-

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

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

## 4. Качество обслуживания

**4.1. Количество обращений, поступивших в сетевую организацию (всего), обращений, содержащих жалобу и (или) обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в сетевую организацию, а также количество обращений, по которым были заключены договоры об осуществлении технологического присоединения и (или) договоры об оказании услуг по передаче электрической энергии, а также по которым были урегулированы жалобы в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.**

N	Категории обращений потребителей	Формы обслуживания														
		Очная форма			Заочная форма с использованием телефонной связи			Электронная форма с использованием сети Интернет			Письменная форма с использованием почтовой связи			Прочее		
		2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	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:	35085	14014	-60%	1339	16127	1104%	2443	19216	687%	10136	16586	64%	1089	1022	-6%
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	156	461	196%	0	0	-	113	88	-22%	80	816	920%	0	216	-
1.2	осуществление технологического присоединения	33792	12225	-64%	1208	16127	1235%	1644	18080	1000%	56	497	788%	0	0	-
1.3	коммерческий учет электрической энергии	1116	1079	-3%	0	0	-	667	526	-21%	0	128	-	0	5	-
1.4	качество обслуживания	1	0	-100%	0	0	-	0	6	-	0	0	-	0	0	-
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	20	19	-5%	131	0	-100%	19	67	253%	81	1006	1142%	21	15	-29%
1.6	прочее (судебные)	0	230	-	0	0	-	0	449	-	9919	12960	31%	1068	780	-27%

2	Жалобы	149	152	2%	40	1	-98%	10	23	130%	294	300	2%	0	3	-
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	0	18	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии	0	9	-	0	0	-	0	9	-	0	0	-	0	0	-
2.1.2	качество электрической энергии	147	2	-99%	0	0	-	0	0	-	147	139	-5%	0	0	-
2.2	осуществление технологического присоединения	0	4	-	3	1	-67%	0	3	-	1	0	-100%	0	0	-
2.3	коммерческий учет электрической энергии	0	24	-	0	0	-	0	0	-	0	11	-	0	0	-
2.4	качество обслуживания	2	4	100%	0	0	-	1	1	0%	0	0	-	0	0	-
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	0	3	-	37	0	-100%	9	7	-22%	0	16	-	0	0	-
2.6	прочее (судебные)	0	88	-	0	0	-	0	3	-	146	134	-8%	0	3	-
3	Заявка на оказание услуг	7472	2852	-62%	0	0	-	1342	6307	370%	0	497	-	0	0	-
3.1	по технологическому присоединению	7105	2784	-61%	0	0	-	1247	6260	402%	0	497	-	0	0	-
3.2	на заключение	0	11	-	0	0	-	74	29	-61%	0	0	-	0	0	-

	договора на оказание услуг по передаче электрической энергии																
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	367	57	-84%	0	0	-	21	18	-14%	0	0	-	0	0	-	
3.4	прочее (указать)	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	

#### 4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

№	Офис обслуживания потребителя	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)
							2019	2020	2019	2020	2019	2020	
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 по технологическому присоединению, по передаче электрической энергии, дополнительные платные услуги	18236	6702	10,7	12,2	6,1	5,4	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 по технологическому присоединению, по передаче электрической энергии, дополнительные платные услуги	2804	958	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 по технологическому присоединению, по передаче электрической энергии,	1576	910	15	15	5	5	отсутствует

						дополнительные платные услуги							
4	Южный филиал АО «СУЭНКО» г. Заводоуковск	Пункт обслуживания клиентов	г. Заводоуковск, ул. Шоссеиная 156	8-800-700-86-72 tp_zav@suenco.ru	Понедельник-пятница с 08.00 до 17.00 обеденный перерыв с 12-00 до 13-00	Услуги по технологическому присоединению, по передаче электрической энергии, дополнительные платные услуги	1592	962	15	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 по технологическому присоединению, по передаче электрической энергии, дополнительные платные услуги	1036	721	15	15	5	5	отсутствует
6	АО «СУЭНКО», г. Курган	Центр обслуживания клиентов	г. Курган, ул. Небезина, 3	8-800-700-4050 tp-kurgan@suenco.ru	Понедельник-пятница с 8.00 до 17.00, без перерыва на обед	Услуги по технологическому присоединению, по передаче электрической энергии, дополнительные платные услуги	8548	1972	13,45	15	10,36	8	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	173498
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	41279
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	64461
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	00:02:47
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	00:02:03
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	66432
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	13884
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	33922
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	00:02:11
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	00:01:43

**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 2020 году больше всего обращений поступило по вопросам осуществления технологического присоединения- 18433

Жалоб больше всего поступило по вопросам качества электроэнергии- 2382.

Заявок больше всего поступило по вопросам технологического присоединения- 4221.

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

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

##### **Курганские городские электрические сети**

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

##### **Курганские электрические сети**

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

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

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

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

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

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

6. Волонтерский проект АО «СУЭНКО» по поддержке зауральцев в период пандемии в рамках Всероссийской акции «Мы вместе»: 5 000 продуктовых наборов были доставлены зауральцам, оказавшимся в связи с пандемией в трудной жизненной ситуации, а также пенсионерам энергетической отрасли Зауралья и ветеранам ВОВ – членам семей энергетиков.

7. Благотворительная акция: передача средств индивидуальной защиты (одноразовые маски, перчатки, защитные костюмы инфекциониста) в 4 медучреждения Курганской области, передача одноразовых масок в УВД Курганской области).

#### **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 250 обращений через сервис «Вопрос-ответ».  
94 обращений консультационного характера «Задан вопрос»  
156 обращений через сервис «Сообщить о проблеме», «Жалоба»

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

АО «СУЭНКО» ведет постоянную работу по доработке функционала личного кабинета с целью расширения электронных сервисов компании, направленных на сокращение сроков подключения и этапов взаимодействия. Так за 2020 год были реализованы следующие возможности:

- оплата выставленного счета за услуги по технологическому присоединению с помощью QR-кода;
- электронная запись в офис очного обслуживания, что сокращает время ожидания со стороны заявителя;
- онлайн анкетирование по процедуре технологического присоединения на сайте [suenco.ru](http://suenco.ru).
- подписаться на автоматические уведомления о плановых отключениях на электросетях.

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

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

1. Обеспечение качества и доступности услуг в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
2. Достаточная информированность потребителей о компании и услугах. Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с сетевой организацией носит публичный характер, предоставляется в доступной форме для потребителя услуг. Данный принцип предупреждает необходимость обращения потребителя в компанию для получения справочной информации и консультаций.
3. Доступность и оперативность заочного и электронного (интерактивного) обслуживания. К электронному (интерактивному) обслуживанию в сети «Интернет» организован удобный и скоростной доступ, интерфейс и инструментарию 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.