Информация о качестве обслуживания потребителей

ПАО «СУЭНКО» услуг за 2017 год

1. Общая информация о сетевой организации (п. 1.1. и 1.2 Единых стандартов)

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N | Показатель | Категории потребителей услуг сетевой организации | | | | |  |
| Физические лица | |  | Юридические лица | |  |
| 2016 | 2017 | Динамика изменения показателя, % | 2016 | 2017 | Динамика изменения показателя, % |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 1 | Количество потребителей услуг штуки, в том числе: | 1670 | 1492 | -10,66% | 524 | 709 | +35,31% |
| 1.1 | по классу напряжения 0,4 кВ | 1657 | 1481 | -10,62% | 468 | 655 | +39,96% |
| 1.2 | по классу напряжения 10 кВ | 13 | 11 | -15,38% | 56 | 54 | -3,57% |
| 1.3 | по 3 категории надежности | 1648 | 1472 | -10,68% | 336 | 492 | +46,43% |
| 1.4 | по 2 категории надежности | 22 | 20 | -9,09% | 188 | 217 | +15,43% |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **б) в части оказания услуг по передаче электрической энергии:** | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| № п/п | ПАО "СУЭНКО" | Уровень напряжения (тарифный) | Количество точек поставки, 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 | | бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства | | приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных |
| 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 |
| 1 | 2016 год | итого | 99 166 | 94 327 | 27 131 | 25 073 | 72 035 | 69 254 | 8 908 | | 985 | | 2 701 | 82 354 | 9 690 | 72 664 |
| ВН | 69 | 69 | 0 |
| СН 2 | 8 450 | 8 450 | 0 |
| НН | 90 647 | 18 612 | 72 035 |
| 2 | 2017 год | итого | 103 788 | 100 372 | 28 826 | 26 577 | 74 962 | 73 795 | 9 216 | | 762 | | 4 015 | 85 127 | 10 820 | 74 307 |
| ВН | 46 | 46 | 0 |
| СН 2 | 8 338 | 8 338 | 0 |
| НН | 95 404 | 20 442 | 74 962 |
| 3 | Динамика 2017г от 2016г, % | итого | 105% | 106% | 106% | 106% | 104% | 107% | 103% | | 77% | | 149% | 103% | 112% | 102% |
| ВН | 67% | 67% |  |
| СН 2 | 99% | 99% |  |
| НН | 105% | 110% | 104% |
| Примечание: Количество точек поставки (за исключением ТСО) по состоянию на 31.12.2017 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 "  **в) информация об объектах электросетевого хозяйства и уровне их физического износа (п. 1.3 и 1.4 Единых стандартов).**   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **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 | 6278,53 | 61,33 | 6477,7 | 58,05 | | ВЛ-0,4кВ | км | 1999,49 | 74,03 | 2052,6 | 59,71 | | ВЛ-6-10кВ | км | 924,61 | 71,27 | 952,7 | 58,35 | | ВЛ-110кВ | км | 0,33 | 20,68 | 2,4 | 33,07 | | КЛ-0,4кВ | км | 1744,87 | 68,44 | 1800,4 | 55,12 | | КЛ-10кВ | км | 1609,23 | 72,25 | 1669,6 | 59,02 | | Количество трансформаторных подстанций всего, в том числе | шт | 2434 | 53,11 | 2546 | 58,44 | | ТП-10/0,4кВ | шт | 2321 | 70,16 | 2428 | 58,71 | | РП- 10/0,4кВ | шт | 111 | 63,79 | 115 | 53,25 | | ПС-110кВ | шт | 2 | 25,38 | 3 | 38,07 |     **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) | 0,72 | 1,05 | 1,46 | | 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) | 0,41 | 0,47 | 1,15 | | 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 | 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 | - |   **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 | Тюменские городские электрические сети | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |  | | 2 | Южный филиал | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |  | | 3 | Тобольский филиал | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |  | |  | Итого | 1,05 | | | | 0,47 | | | | - | | | | - | | | |  |  |   **п.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 мероприятий по повышению надежности в части исполнения программы по оснащению необходимыми транспортными средствами;  2. Выполнение мероприятий по повышению надежности в части оснащения производственных подразделений необходимыми приборами;  3. Выполнение мероприятий по повышению надежности в рамках подготовки персонала.  **п. 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.**  Перечень центров питания ПАО «СУЭНКО» с информацией об максимально разрешенной к использованию и резервируемой мощности, а также мощности, свободной для технологического присоединения на 31 декабря 2017 г.   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | Наименование филиала | | Максимальная мощность, разрешенная к использованию, кВт | Зарезервированная мощность по ТУ, кВт | Свободная для технологического присоединения мощность, кВт | | Наименование участка | | | Наименование центра питания | Место нахождения | | ПАО «СУЭНКО» г. Тюмень | | 70 066,91 | 4 950,02 | 65 116,89 | | Тобольский филиал ПАО «СУЭНКО» | | 39 571,73 | 2 768,80 | 36 802,93 | | Южный филиал ПАО "СУЭНКО" | | 45 308,85 | 1 702,55 | 43 606,30 | | Итого | | 154 947,49 | 9 421,37 | 145 526,12 |   Прогнозные показатели по созданию технической возможности подключения объектов к электрическим сетям ПАО «СУЭНКО» в рамках инвестиционной программы развития электрических сетей в 2018 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 РП-10/0,4кВ, ТП-10/0,4кВ и КЛ-10кВ в планировочном районе №11 "Комаровский" (планировочные и землестроительные работы) | г. Тюмень | 97000 | 97000 |  | Создание технической возможности технологического присоединения объектов в планировочном районе №11 "Комаровский"  г. Тюмень. | | 2 | Строительство РП-10/0,4кВ,ТП-10/0,4кВ и КЛ-10кВ в квартале улиц Мельникайте-Алебашевская-Береговая (планировочные и землестроительные работы) | г. Тюмень | 22500 | 22500 |  | Создание технической возможности технологического присоединения объектов в квартале улиц Мельникайте-Алебашевская-Береговая г. Тюмень. | | 3 | Строительство РП-120 (планировочные и землестроительные работы) | г. Тюмень | 9000 | 9000 |  | Создание технической возможности технологического присоединения объектов в квартале улиц Закалужская - ул. Московский тракт г. Тюмень. | | 4 | Строительство 2КЛ-10кВ от ПС "Причал" до ТП-1978 (планировочные и землестроительные работы) | г. Тюмень | 9000 | 9000 |  | Создание технической возможности технологического присоединения объектов в квартале улиц Тобольский тракт - объездная дорога г. Тюмень. | | 5 | Строительство РП-132 в квартале улиц Елецкая-Даудельная-Северная  Строительство БКТП-10/0,4кВ в квартале улиц Елецкая-Даудельная-Северная  Строительство 2КЛ-10кВ от РП-132 до т. А КЛ-10кВ ПС "Центральная" - ТП-1873" в квартале улиц Елецкая-Даудельная-Северная  Строительство 2КЛ-10кВ от РП-132 до т. Б КЛ-10кВ ПС "Центральная" - ТП-1873" в квартале улиц Елецкая-Даудельная-Северная  Строительство 2КЛ-10кВ от РП-132 до БКТП-10/0,4кВ в квартале улиц Елецкая-Даудельная-Северная | г. Тюмень | 2500 | 2500 |  | Создание технической возможности технологического присоединения объектов в квартале ул. Елецкая-Даудельная-Северная  г. Тюмень. | | 6 | Строительство ТП-1990  Строительство КЛ-10кВ от опоры №25 ВЛ-10кВ ПС "Разбахта" ф. "Садовод" (отпайка на ТП-1331) до ТП-1990-I  Строительство КЛ-10кВ от опоры №25 ВЛ-10кВ ПС "Разбахта" ф. "Садовод" (отпайка на ТП-1331) до ТП-1990-II  Реконструкция ВЛ-10кВ ПС "Разбахта" ф. "Садовод" (установка реклоузера) | г. Тюмень | 1860 | 1860 |  | Создание технической возможности технологического присоединения объектов в районе Тюмень, 9 км. Велижанского тракта. | | 7 | Строительство КТП-10/0,4кВ мощностью 0,4МВА (район Лесобаза)  Строительство ВЛ-10кВ от ВЛ-10кВ ф. "ТП-44л" до вновь построенной КТП-10/0,4кВ  Строительство ВЛ-0,4кВ от вновь построенной КТП-10/0,4кВ до опоры ВЛ-0,4кВ ТП-44л ф. "Быт-1"  Строительство ВЛ-0,4кВ от вновь построенной КТП-10/0,4кВ до опоры ВЛ-0,4кВ ТП-44л ф. "Быт-2" | г. Тюмень | 300 |  | 300 | Создание технической возможности технологического присоединения объектов в районе улиц Югорская - Лесобазовская  г. Тюмень. | | 8 | Строительство КТП-10/0,4кВ мощностью 0,4МВА  Строительство ВЛ-10кВ от ВЛ-10кВ ф. Воронино до вновь построенной КТП-10/0,4кВ | г. Тюмень | 200 |  | 200 | Создание технической возможности технологического присоединения в г. Тюмень районе Объездной автодороги – Воронинские горки проезд. | | 9 | Строительство КТП ВС-10/0,4кВ мощностью 0,063МВА | г. Тюмень | 50 |  | 50 | Создание технической возможности технологического присоединения существующих потребителей расположенных в районе "ДОК"  г. Тюмень, | | Строительство КТП ВС-10/0,4кВ мощностью 0,063МВА  Строительство ВЛ-0,4кВ от вновь построенной КТП-10/0,4кВ до опоры ВЛ-0,4кВ по ул. Полевая, 117 | | 10 | Строительство 2КЛ-10кВ от ПС "Бурдун" до РП-117 | г. Тюмень | 9000 | 9000 |  | Создание технической возможности технологического присоединения объектов жилой район "Плеханово" г. Тюмень. | | 11 | Строительство 4КЛ-10кВ от ПС "Причал" до РП-54 | г. Тюмень | 9000 | 9000 |  | Создание технической возможности технологического присоединения новых потребителей в районе п. Мыс г. Тюмень. | | 12 | Строительство 2КЛ-10кВ от ТТЭЦ-1 до РП-59 | г. Тюмень | 7000 | 7000 |  | Создание технической возможности технологического присоединения новых потребителей в районе ул. 50 лет Октября - Харьковская - Одесская г. Тюмень. | | 13 | Строительство 2КЛ-10кВ от РП-80 до ТП-1238 | г. Тюмень | 3000 | 3000 |  | Создание технической возможности технологического присоединения новых потребителей в районе ул. Одесская - Харьковская- Мельникайте г. Тюмень. | | 14 | Строительство КЛ-10кВ от опоры №5 ВЛ-10кВ ПС "Западная" ф. "РСУ" до ТП-363 | г. Тюмень | 2000 | 2000 |  | Обеспечение надежности схемы электроснабжения существующих потребителей в районе ул. Ямская - Аккумуляторная - Военная | | 15 | Строительство 2КЛ-10кВ от ПС "Загородная" до РП-37 (в параллель к существующим) | г. Тюмень | 5700 | 5700 |  | Создание технической возможности технологического присоединения новых потребителей в районе ул. Профсоюзная - Циалковского г. Тюмень | | 16 | Реконструкция ПС Тополя с заменого трансформатора (в т.ч. ПИР отходящих ВЛ) | г. Тюмень |  |  |  | Реконструкция ПС с увеличением мощности силового трансформатора с 2,5 МВА на 6,3 МВА для создания возможности присоединения новых потребителей. Выполнение ПИР для реконструкции отходящих ВЛ. | |  | **Итого:** | **г. Тюмень** | **178 110** | **177 560** | **550** |  | | 1 | ЛЭП-10 кВ от опоры № 36 ВЛ-10кВ ПС 110/10 кВ «Ялуторовская» ф. «Лесозавод» до ТП-201 | г. Ялуторовск | 223 |  | 223 | Создание технической возможности технологического присоединения коттеджного посёлка г. Ялуторовска. | | 2 | КТП-10/0,4 кВ №201 | |  | **Итого:** | **г. Ялуторовск** | 223 |  | 223 |  | | 3 | ЛЭП-10кВ ПС «Заводоуковская» ф. «Южный» | г. Заводоуковск | 2500 |  | 2500 | Создание технической возможности технологического присоединения объектов индивидуальной жилой застройки для многодетных семей ЯНАО в северо-западной части мкрн. Южный (2 этап). | | 4 | ЛЭП-10кВ от ВЛ-10кВ ПС «Заводоуковская» ф. «ОПХ» (отпайка на ТП-787) до КРУН-10 кВ № 2 ЛЭП-10кВ ПС «Заводоуковская» ф. «Южный» и ТП-830, ТП-835, ТП-828» | | 5 | КРУН-10 кВ №1 | | 6 | КРУН-10 кВ №2 | | 7 | КТП-10/0.4кВ № 828 | | 8 | КТП-10/0.4кВ № 835 | | 9 | КТП-10/0.4кВ № 830 | | 10 | КТП-10/0.4кВ № 831 | | 11 | КТП-10/0.4кВ № 832 | | 12 | КТП-10/0.4кВ № 833 | | 13 | КТП-10/0.4кВ № 834 | |  | **Итого:** | **г. Заводоуковск** | **2500** |  | **2500** |  | | 14 | ВЛ-10кВ ПС «Памятных» ф. «Ворошиловка | г. Ишим | 712 |  | 712 | Создание технической возможности технологического присоединения объектов жилой застройки в п. Плодопитомник, Ишимского района, Тюменской области | | 15 | ТП-10/0,4кВ № 360 | | 16 | ТП-10/0,4кВ № 361 | |  | Итого: | г. Ишим | 712 |  | 712 |  | |  | 2 КВЛ-0,4 кВ от Ι и ΙΙ с.ш. РУ-0,4 кВ ТП-10/0,4 кВ № 11 до ВРУ КНС | г. Тобольск | 395,1 |  | 395,1 | Создание технической возможности технологического присоединения вновь строящегося водозабора и очистных сооружений по адресу: Тюменская область,  г. Тобольск, мкр. Сумкино | |  | **Итого:** | **г. Тобольск** | **395,1** |  | **395,1** |  |   **п. 3.2. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в отчетном периоде.**  На территории г. Тобольска реализована услуга выездного обслуживания клиентов «Мобильный ЦОК» для отдельной категории граждан, посредством которой заявитель может оформить заявку на технологическое присоединение.  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 86 72 и телефон доверия +7 (3452) 53 61 00.  **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 | | | не менее 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 | 1716 | 1603 | -6,59% | 328 | 392 | +19,51% | 126 | 129 | +2,38% | 24 | 77 | +220,83% | 0 | 0 | 0,00% | 2201 | | 2 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 1548 | 1349 | -12,86% | 235 | 313 | +33,19% | 114 | 112 | -1,75% | 21 | 71 | +238,10% | 0 | 0 | 0,00% | 1845 | | 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 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | | 3.1 | 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 | | 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 | 9 | 9 | 0,00% | 10 | 15 | +50,00% | 13 | 15 | +69,23% | 19 | 21 | +26,32% | 0 | 0 | 0,00% |  | | 5 | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 1475 | 1235 | -16,27% | 180 | 247 | +37,22% | 68 | 76 | +11,76% | 11 | 54 | +390,91% | 0 | 0 | 0,00% | 1612 | | 6 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 1526 | 1393 | -8,72% | 168 | 192 | +14,29% | 82 | 83 | +1,22% | 17 | 22 | +29,41% | 0 | 0 | 0,00% | 1690 | | 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 | 71 | 76 | +7,04% | 95 | 118 | +24,21% | 176 | 149 | -15,34% | 307 | 133 | -56,68% | 0 | 0 | 0,00% |  |   **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/>) 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 | | |
|  |  | N-1 | N (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (текущий год) | 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: | 11776 | 19073 | 62% | 19 | 24 | 26% | 943 | 1564 | 66% | 4711 | 6943 | 47% | 7065 | 10542 | 49% |
| 1.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии | 37 | 34 | -9% | 19 | 24 | 26% | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 1.2 | осуществление технологического присоединения | 2035 | 16669 | 819% | 285 | 4668 | 1637% | 84 | 735 | 875% | 733 | 0 | - | 1302 | 0 | - |
| 1.3 | коммерческий учет электрической энергии | 1404 | 1642 | 17% | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 |
| 1.4 | качество обслуживания | 2 | 2 | 100% | 0 | 0 | - | 1 | 3 | 300% | 18 | 27 | 50% | 0 | 0 | - |
| 1.5 | техническое обслуживание электросетевых объектов | 72 | 81 | 12,5% | 194 | 180 | -7% | 12 | 37 | 308% | 2 | 0 | -100% | 70 | 84 | 20% |
| 1.6 | прочее (указать) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Жалобы | 72 | 83 | 15,2% | 498 | 216 | -57% | 12 | 12 | 0,0% | 41 | 34 | -19% | 31 | 29 | -6,5% |
| 2.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе: | 37 | 16 | -66% | 19 | 18 | -5% | 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 | 34 | 34 | 0% | 19 | 21 | 10,5% | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 2.2 | осуществление технологического присоединения | 53 | 15 | -72% | 0 | 0 | - | 11 | 16 | 45% | 32 | 27 | -15% | 10 | 6 | -40% |
| 2.3 | коммерческий учет электрической энергии | 6 | 6 | 0% | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 |
| 2.4 | качество обслуживания | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 2.5 | техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 2.6 | прочее (указать) | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 3 | Заявка на оказание услуг | 1331 | 683 | -49% | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 53 | 61 | 15% |
| 3.1 | по технологическому присоединению | 1183 | 2489 | 210% | 0 | 0 | - | 130 | 638 | 490% | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 3.2 | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 3.3 | организация коммерческого учета электрической энергии | 141 | 168 | 19% | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 2 | 100% |
| 3.4 | прочее (указать) | 7 | 14 | 200% | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 48 | 96 | 200% |

**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) |
| 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| ПАО «СУЭНКО», г. Тюмень | Центр обслуживания клиентов | г. Тюмень, ул. Северная 32 А | 8-800-700-86-72  [tp@suenco.ru](mailto:tp@suenco.ru) | Понедельник-пятница с 10.00 до 19.00 без перерыва на обед | Услуги технологического присоединения, дополнительные платные услуги | 16601 | 11,0 | 5,0 | 1 организация Энергоучет-Тюмень филиал АО «ЭК Восток» |
| Тобольский филиал ПАО «СУЭНКО» г. Тобольск | Пункт обслуживания клиентов | г. Тобольск, Базарная  площадь, 1 | 8-800-700-86-72  [tobolsk@suenco.ru](mailto:tobolsk@suenco.ru) | Понедельник-пятница с 08.00 до 17.00 без перерыва на обед | Услуги технологического присоединения, дополнительные платные услуги | 3852 | 15,0 | 5,0 | отсутствуют |
| Южный филиал ПАО «СУЭНКО» г. Ялуторовск | Пункт обслуживания клиентов | г. Ялуторовск, ул. Менделеева, 1 | 8-800-700-86-72  [tp\_yal@suenco.ru](mailto: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 | 1460 | 20,0 | 5,0 | отсутствуют |
| Южный филиал ПАО «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 | 1434 | 20,0 | 5,0 | отсутствуют |
| Южный филиал ПАО «СУЭНКО» г. Ишим | Пункт обслуживания клиентов | г. Ишим, Сенная площадь, 2 | 8-800-700-86-72  [tp\_ish@suenco.ru](mailto: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 | 1560 | 20,0 | 5,0 | отсутствуют |

**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 | 8-800-700-8672 |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | единицы | 10689 |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | единицы | 10490 |
| 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. | 0,42 |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | 2,43 |

**4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, обращений, содержащих жалобу, обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в отчетном периоде** содержится 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.

.

**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 ПАО «СУЭНКО» «Присоединяйся в три этапа», информационная листовка «Работа с Личным кабинетом», информационная листовка «Мобильный центр обслуживания клиентов»;
3. Открытие услуги «Мобильный ЦОК» - выездное обслуживание потребителей (прием заявок на ТП, увеличение мощности) для инвалидов, ветеранов ВОВ, людей с ограниченными возможностями в г. Тобольск.
4. Новогодняя благотворительная акция по сбору личных вещей и приобретению подарков для детей из малоимущих семей, г. Тюмень, г. Ялуторовск, г. Заводоуковск, г. Ишим.

**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.**

В 2017 году опросы не проводились.

Электронные обращения, поступившие через сайт компании:

Всего 72 обращение.

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

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

На территории г. Тобольска реализована услуга выездного обслуживания клиентов «Мобильный ЦОК» для отдельной категории граждан, посредством которой заявитель может оформить заявку на технологическое присоединение.

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.