

Приложение N 7
к Единым стандартам
качества обслуживания сетевыми
организациями потребителей
услуг сетевых организаций

**Информация о качестве обслуживания потребителей
АО «Донэнерго» услуг за 2017 год**

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации (прямые договора):

N	Наименование показателя	по состоянию на 01.2017, шт.	по состоянию на 01.2018, шт.	Динамика, %
	Количество потребителей услуг по передаче электрической энергии:			
	- всего	1710	1772	3,62
	в том числе:			
	- юридические лица	1710	1772	3,62
	- физические лица	-	-	-
	в том числе по уровню напряжения СН II:	-	-	-
	- юридические лица	-	-	-
	- физические лица в том числе по III категории надежности:	-	-	-
	- юридические лица	-	-	-
	- физические лица	-	-	-

1.2. Количество точек поставки всего и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии:

N	Наименование показателя	по состоянию на 01.2017, шт.	по состоянию на 01.2018, шт.	Динамика, %
	Количество точек поставки:			
	- всего	566573	572409	1,03
	в том числе:			
	- юридические лица	75204	78348	4,18
	- физические лица	467376	466861	-0,11
	- многоквартирные жилые дома (ОДУ)	23993	27200	13,37
	Приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных:	111037	133481	20,21

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства АО «Донэнерго»:

Данные о протяженности электрических сетей (км)

N	Период	Общая протяженность электрических сетей, км											
		Всего	Воздушные линии						Кабельные линии				
			Итого	Уровень напряжения					Итого	Уровень напряжения			
				0,4 кВ	3,0 кВ	6,0 кВ	10 кВ	35 кВ		0,4 кВ	3,0 кВ	6,0 кВ	10 кВ
1	2017 год	19556,9	14198,5	11069,2	9,9	1562,0	1554,7	2,7	5355,6	2490,8	10,7	1787,0	1062
2	2016 год	19443,79	14123,3	11007,5	9,9	1568,9	1534,3	2,7	5322,14	2486,68	10,7	1773,7	1051,5

Данные по ТП(РП)

N	Период	Кол-во ПС, шт.	В том числе, шт.						
			ЗТП	КТП	МТП	РП	ПП	ПС-35 кВ	ПС-110 кВ
	2017 год	6089	2722	3082	16	191	72	4	2
1	10 кВ	2719	936	1669	15	71	28		
2	6кВ	3347	1776	1406	1	120	44		
3	3 кВ	17	10	7					
4	110/10, 110/6 кВ	2							2
5	35/6	4						4	
	2016 год	6042	2717	3044	14	190	71	4	2
1	10 кВ	2701	935	1654	13	70	29		
2	6кВ	3317	1772	1382	1	120	42		
3	3 кВ	18	10	8					
4	110/10, 110/6 кВ	2							2
5	35/6	4						4	

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства АО «Донэнерго» за 2016 год составил 54 %, за 2017 год 56 %.

N	Период	Физический износ, %					
		ВЛ-0,4кВ	ВЛ-3-10 кВ	КЛ-0,4 кВ	КЛ-3-10 кВ	РП, ТП	ПС35-110кВ
1	Износ 2017 год, %	58	57,7	58,4	53,6	63,3	50,1
2	Износ 2016 год, %	56	51,7	56,8	55,4	55,3	50,2

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства АО «Донэнерго»:

Данные о протяженности электрических сетей (км)

N	Период	Общая протяженность электрических сетей, км											
		Всего	Воздушные линии						Кабельные линии				
			Итого	Уровень напряжения					Итого	Уровень напряжения			
				0,4 кВ	3,0 кВ	6,0 кВ	10 кВ	35 кВ		0,4 кВ	3,0 кВ	6,0 кВ	10 кВ
1	2017 год	19556,9	14198,5	11069,2	9,9	1562,0	1554,7	2,7	5355,6	2490,8	10,7	1787,0	1062
2	2016 год	19443,79	14123,3	11007,5	9,9	1568,9	1534,3	2,7	5322,14	2486,68	10,7	1773,7	1051,5

Данные по ТП(РП)

N	Период	Кол-во ПС, шт.	В том числе, шт.						
			ЗТП	КТП	МТП	РП	ПП	ПС-35 кВ	ПС-110 кВ
	2017 год	6089	2722	3082	16	191	72	4	2
1	10 кВ	2719	936	1669	15	71	28		
2	6кВ	3347	1776	1406	1	120	44		
3	3 кВ	17	10	7					
4	110/10, 110/6 кВ	2							2
5	35/6	4						4	
	2016 год	6042	2717	3044	14	190	71	4	2
1	10 кВ	2701	935	1654	13	70	29		
2	6кВ	3317	1772	1382	1	120	42		
3	3 кВ	18	10	8					
4	110/10, 110/6 кВ	2							2
5	35/6	4						4	

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства АО «Донэнерго» за 2016 год составил 54 %, за 2017 год 56 %.

N	Период	Физический износ, %					
		ВЛ-0,4кВ	ВЛ-3-10 кВ	КЛ-0,4 кВ	КЛ-3-10 кВ	РП, ТП	ПС35-110кВ
1	Износ 2017 год, %	58	57,7	58,4	53,6	63,3	50,1
2	Износ 2016 год, %	56	51,7	56,8	55,4	55,3	50,2

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

N	Показатель	Категория 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			
		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	18
1	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки	7490	8002	7	767	995	30	194	232	20	56	58	4	2	1	-50	9288
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	7064	7649	8	657	805	23	169	178	5	48	55	15	2	1	-50	8688
3	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирурующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:																
3.1.	по вине сетевой организации																
3.2.	по вине сторонних лиц																
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	12	10	-17	10	10		14	15	7	25	15	-40	3	3		11
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	6528	7115	9	416	424	2	73	74	1	21	16	-24	2	2		7631
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	6273	6298	0	825	296	-64	91	69	-24	19	10	-47	2			6673

N	Показатель	Категория 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			
		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	18
7	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:	2		-100													
7.1.	по вине сетевой организации	2		-100													
7.2.	по вине заявителя				14		-100	6		-100	1		100				
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	76	76		77	76	-1	212	202	-5	580	608	5	271			192

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:	8424	8300	-1,5%				95	1004	956,8%	39	0	-100,0%			
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии															
1.2	осуществление технологического присоединения	8424	8300	-1,5%				95	1004	956,8%	39	0	-100,0%			
1.3	коммерческий учет электрической энергии															
1.4	качество обслуживания															
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов															
1.6	прочее (указать)															
2	Жалобы	9	16	77,8%				1	0	-100,0%	1713	1467	-14,4%			
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:										1163	873	-24,9%			
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии															
2.1.2	качество электрической энергии										1163	873	-24,9%			
2.2	осуществление технологического присоединения	9	16	77,8%				1	0	-100,0%	13	0	-100,0%			

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
2.3	коммерческий учет электрической энергии										0	7	-			
2.4	качество обслуживания															
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства										537	587	9,3%			
2.6	прочее (указать)															
3	Заявка на оказание услуг	8415	8284	-1,6%				94	1004	968,1%	26	0	-100,0%			
3.1	по технологическому присоединению	8415	8284	-1,6%				94	1004	968,1%	26	0	-100,0%			
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии															
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии															
3.4	прочее (указать)															

Примечания:

н/д — нет данных. За отчетный период информация по данному показателю не фиксировалась и не систематизировалась

н/и — не используется. Данный ресурс в компании не используется.

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

N	Офис обслуживания потребителей	Тип офиса	Адрес местонахождения	Номер телефона, адрес электронной почты	Режим работы	Предоставляемые услуги	Количество потребителей, обратившихся очно в отчетном периоде	Среднее время на обслуживание потребителя, мин.	Среднее время ожидания потребителя в очереди, мин.	Количество сторонних организаций на территории офиса обслуживания (при наличии указать названия организаций)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Филиал АО «Донэнерго» Азовские межрайонные электрические сети	Пункт обслуживания	Ростовская область, г. Азов, ул. Мира, 35-А	8(86342)4-67-79, эл.почта: fil51otp@donenergo.ru; otp.azov@mail.ru	Пн., Вт., Чт. — с 8-00 до 16-00, (обеденный перерыв с 12-00 до 12-45), Пт. — с 8-00 до 12-00, Сб., Вс. — выходной	Прием заявок, выдача технических условий и договоров на технологическое присоединение, восстановление документов	422	-	-	-
2	Филиал АО «Донэнерго» Батайские межрайонные электрические сети	Пункт обслуживания	Ростовская область, г. Батайск, ул. Речная, 114	8(86354)5-67-83, эл.почта: fil52@donenergo.ru	Вт., Ср., Чт. — с 8-00 до 17-00, (обеденный перерыв с 12-00 до 12-30), Сб., Вс. — выходной	Прием заявок, выдача технических условий и договоров на технологическое присоединение, восстановление документов	764	-	-	-
3	Филиал АО «Донэнерго» Волгодонские межрайонные электрические сети	Пункт обслуживания	Ростовская область, г. Волгодонск, ул. Химиков, 6	8(8639)26-12-95, эл.почта: fil55otp@donenergo.ru	Пн., Вт., Чт. — с 8-00 до 17-00, (обеденный перерыв с 12-00 до 12-45), Пт. — с 8-00 до 12-00, Сб., Вс. — выходной	Прием заявок, выдача технических условий и договоров на технологическое присоединение, восстановление документов	539	-	-	-
4	Филиал АО «Донэнерго» Западные межрайонные электрические сети	Пункт обслуживания	Ростовская область, г. Гуково, ул. Киевская, 84 (Пункт обслуживания: г. Новошахтинск, ул. Советской Конституции, 3-а)	8(86361)5-37-88 эл.почта: fil56otp@donenergo.ru	Пн., Вт., Ср., Чт. — с 8-00 до 16-00, (обеденный перерыв с 12-00 до 13-00), Сб., Вс. — выходной	Прием заявок на технологические присоединение. Услуга по технологическому присоединению	485	-	-	-
5	Филиал АО «Донэнерго» Каменские межрайонные электрические сети	Пункт обслуживания	Ростовская область, г. Каменск-Шахтинский, ул. Котовского, 15	8(86365)3-44-32, эл.почта: fil60otp@donenergo.ru	Пн., Вт., Ср., Чт. — с 8-00 до 17-00, (обеденный перерыв с 12-00 до 13-00), Пт. — с 8-00 до 16-00, (обеденный перерыв с 12-00 до 13-00), Сб., Вс. — выходной	Прием заявок, выдача технических условий и договоров на технологическое присоединение	720	-	-	-
6	Филиал АО «Донэнерго» Миллеровские межрайонные электрические сети	Пункт обслуживания	Ростовская область, г. Миллерово, ул. Луначарского 20	8(86385)3-04-45, эл.почта: fil61otp@donenergo.ru	Пн., Вт., Ср. — с 8-00 до 17-00, Чт. — с 8-00 до 12-00, Сб., Вс. — выходной	Прием заявок, выдача технических условий и договоров на технологическое присоединение	520	-	-	-
7	Филиал АО «Донэнерго» Новочеркасские межрайонные электрические сети	Пункт обслуживания	Ростовская область, г. Новочеркасск, ул. Александровская, 84	8(8635)28-44-40, эл.почта: fil63otp@donenergo.ru	Пн. — с 8-00 до 17-00, (обеденный перерыв с 12-00 до 12-30), Вт., Чт. — с 8-00 до 17-00, (обеденный перерыв с 12-00 до 12-30), Сб., Вс. — выходной	Прием заявок, выдача технических условий и договоров на технологическое присоединение	969	-	-	-
9	Филиал АО «Донэнерго» Ростовские городские электрические сети	Центр обслуживания	г. Ростов-на-Дону, 2-я краснодарская, 147 «Б» (Пункт обслуживания: г. Ростов-на-Дону, пер. Кривошлыковский, 8)	261-35-88 эл.почта: fil66otu@donenergo.ru	Ежедневно с 8-00 до 17-00, (обеденный перерыв с 12-00 до 12-30), Сб. — с 09-00 до 12-00, Вс. — выходной	Выдача технических условий и договоров на технологическое присоединение, восстановление документов	2681	20	20	-
10	Филиал АО «Донэнерго» Сальские межрайонные электрические сети	Пункт обслуживания	Ростовская область, г. Сальск, ул. Новостройка, 8/1	8(86372)9-36-03, эл.почта: fil67otp@donenergo.ru	Пн., Вт., Ср., Чт. — с 8-00 до 17-00, (обеденный перерыв с 12-00 до 12-45), Пт. — с 8-00 до 12-00, (обеденный перерыв с 12-00 до 13-00), Сб., Вс. — выходной	Прием заявок, выдача технических условий и договоров на технологическое присоединение	658	-	-	-
11	Филиал АО «Донэнерго» Шахтинские межрайонные электрические сети	Центр обслуживания	Ростовская область, г. Шахты, пр-т Победа Революции, 79	8(8636)25-46-58, эл.почта: fil68otp@donenergo.ru	Ежедневно с 8-00 до 17-00, Сб., Вс. — выходной	Прием заявок, выдача технических условий и договоров на технологическое присоединение	526	20	20	-

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

№	Наименование	Филиал	Номер телефона приемной	Номер телефона диспетчерской службы
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:			
	Номер телефона по вопросам энергоснабжения:	Единый номер горячей линии	8(800)-301-30-70	
		Аппарат управления АО "Донэнерго"	8 (863) 237-04-59	
		Азовские МЭС	8 (86342) 4-28-19	8 (86342) 4-01-13
		Батайские МЭС	8 (86354) 5-67-83	8 (86354) 4-50-82
		Волгодонские МЭС	8 (8639) 22-44-17	8 (8639) 22-34-13
		Западные МЭС	8 (86361) 5-40-15	
		- г. Гуково		8 (86361) 5-28-48
		- г. Новошахтинск		8 (86369) 2-03-03
		Каменские МЭС	8 (86365) 7-49-02	8 (86365) 7-44-68
		Миллеровские МЭС	8 (86385) 2-81-77	8 (86385) 2-34-77
		Новочеркасские МЭС	8 (8635) 22-33-22	8 (8635) 22-33-00
		Ростовские ГЭС	8 (863) 261-35-59	8 (863) 242-30-22
		- Южный РЭС РГЭС (Ленинский, Кировский район)	8 (863) 261-37-49	8 (863) 232-07-37
		- Северный РЭС РГЭС (Ворошиловский, Октябрьский район)	8 (863) 299-67-97	8 (863) 299-67-92
		- Западный РЭС РГЭС (Советский, Железнодорожный район)	8 (863) 268-33-69	8 (863) 224-67-62
		- Восточный РЭС РГЭС (Пролетарский, Первомайский район)	8 (863) 268-39-59	8 (863) 251-96-27
		Сальские МЭС	8 (86372) 9-36-59	8 (86372) 5-10-45
		Шахтинские МЭС	8 (8636) 22-06-24	8 (8636) 26-20-09
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	н/д		
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	н/д		
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	н/и		
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	н/д		
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	н/д		

Примечания:

н/д — нет данных. За отчетный период информация по данному показателю не фиксировалась и не систематизировалась

н/и — не используется. Данный ресурс в компании не используется.

4.9 Информация по обращениям потребителей

№	Идентификационный номер обращения	Дата обращения	Время обращения	Форма обращения					Обращения					Обращения потребителей, содержащие жалобу								Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг				Факт получения потребителем ответа			Мероприятия по результатам обращения	
				Онное обращение	Заочное обращение посредством телефонной связи	Заочное обращение посредством сети Интернет	Письменное обращение посредством почтовой связи	Прочее	Оказание услуг по передаче электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Прочее	Качество услуг по передаче электрической энергии	Качество электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Прочее	По технологическому присоединению	Оказание услуг по передаче электроэнергии	Организация коммерческого учета электроэнергии	Прочее	Заявителем был получен исчерпывающий ответ в установленные сроки	Заявителем был получен исчерпывающий ответ с улучшением сроков	Заявителем был получен исчерпывающий ответ	Обращение оставлено без ответа	Выполненные мероприятия по результатам обращения
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
1.	ООО «РостовСбыт-Энерго» № 4	22.03.2017																					x							
2.	ООО «Трансэнергопром» № 09/0876	30.05.2017																					x							
3.	АО «Континент 21» № К 21/11/757	10.11.2017																					x							
4.	ООО «Энерготранзит» № 12	14.08.2017																					x							
5.	ООО «Газпром энерго» № 52-52-07/2187	28.11.2017																					x							