

Информация о качестве обслуживания потребителей АО «Донэнерго» услуг за 2023 год

1. Общая информация о сетевой организации

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

№	Наименование показателя	По состоянию на 01.2023, шт.	По состоянию на 01.2024, шт.	Динамика, %
	Количество потребителей услуг по передаче электрической энергии:			
	- всего	1522	1449	-4,80
	в том числе:			
	- юридические лица	1522	1449	-4,80
	- физические лица	-	-	-
	в том числе по уровню напряжения СН2:			
	- юридические лица	-	-	-
	- физические лица,	-	-	-
	в том числе по 3 категории надежности:			
	- юридические лица	-	-	-
	- физические лица	-	-	-

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

№	Наименование показателя	По состоянию на 01.2023, шт.	По состоянию на 01.2024, шт.	Динамика, %
	Количество точек поставки:			
	- всего	607 155	617 974	1,78
	в том числе:			
	- юридические лица	84 658	86 693	2,40
	- физические лица	496 199	505 022	1,78
	- многоквартирные жилые дома (ОДУ)	26 298	26 259	-0,15
	Приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных	226 107	235 165	4,01

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	110 кВ
1	2023 год	20343,6	14535,6	11226,8	12,4	1668,3	1625,4	2,7	5808,0	2596,4	4,7	1966,9	1214,5	25,5
2	2022 год	20201,5	14441,6	11164,8	12,4	1652,1	1609,6	2,7	5759,8	2576,1	4,7	1949,6	1203,9	25,5

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
	2023 год	6724	2722	3522	204	196	72	4	4
1	10 кВ	2995	955	1857	69	82	32		
2	6кВ	3702	1757	1656	135	114	40		
3	3 кВ	19	10	9					
4	110/10, 110/6 кВ	4							4
5	35/6	4						4	
	2022 год	6716	2866	3400	175	195	72	4	4
1	10 кВ	2987	1013	1811	60	75	28		
2	6кВ	3703	1843	1581	115	120	44		
3	3 кВ	18	10	8					
4	110/10, 110/6 кВ	4							4
5	35/6	4						4	

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства АО «Донэнерго» за 2022 год – 62,0 %, за 2023 год – 53,5 %.

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 2023 год, %	66,80	65,70	64,60	62,70	61,10	50,90
2	Износ 2022 год, %	65,70	62,70	63,98	61,50	63,15	55,04

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.

№	Показатель	Значение показателя, годы		
		2022	2023	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1.	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (Π _{SAIDI})	0,66906	0,85002	27,0
1.1.	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
1.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
1.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	0,56842	0,75893	33,5
1.4.	НН (до 1 кВ)	0,10064	0,09109	-9,5
2.	Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии (Π _{SAIFI})	0,39724	0,43587	9,7
2.1.	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
2.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
2.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	0,34181	0,39493	15,5
2.4.	НН (до 1 кВ)	0,05543	0,04094	-26,1
3.	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) (Π _{SAIDI, план})	5,41241	4,90774	-9,3
3.1.	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
3.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
3.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	3,45760	3,30516	-4,4
3.4.	НН (до 1 кВ)	1,95481	1,60258	-18,0
4.	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) (Π _{SAIFI, план})	1,59209	1,48048	-7,0
4.1.	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
4.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
4.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	1,01137	1,01182	0,0
4.4.	НН (до 1 кВ)	0,58072	0,46867	-19,3
5.	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, шт.			
5.1.	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, шт.			

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

№	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, Π_{SAIDI}				Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, Π_{SAIFI}				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), Π_{SAIDI} , 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), Π_{SAIFI} , 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.	АМЭС	-	-	0,8139	0,0545	-	-	0,4781	0,0296	-	-	6,4519	3,0749	-	-	2,1627	1,0649		Обеспечить выполнение "Плана мероприятий по повышению надежности электроснабжения потребителей АО "Донэнерго" на 2024г." в установленные сроки и в полном объеме
2.	БМЭС	-	-	0,0425	0,0075	-	-	0,0235	0,0056	-	-	1,6623	1,7287	-	-	0,5190	0,4817		
3.	ВМЭС	-	-	0,5332	0,0675	-	-	0,3756	0,0367	-	-	2,7417	1,1648	-	-	1,0968	0,4018		
4.	ЗМЭС	-	-	1,1016	0,1210	-	-	0,5265	0,0645	-	-	4,1934	2,3076	-	-	1,4942	0,7680		
5.	КМЭС	-	-	0,4355	0,1570	-	-	0,1454	0,0874	-	-	2,6598	2,1970	-	-	0,9087	0,5942		
6.	ММЭС	-	-	1,3570	0,0775	-	-	0,7823	0,0485	-	-	5,5303	4,0810	-	-	1,6701	1,0733		
7.	НчМЭС	-	-	1,1703	0,0686	-	-	0,5823	0,0260	-	-	3,8505	1,6251	-	-	0,9431	0,4165		
8.	РГЭС	-	-	0,4481	0,1518	-	-	0,2223	0,0494	-	-	1,3752	0,7498	-	-	0,3664	0,2571		
9.	СМЭС	-	-	0,7529	0,0377	-	-	0,5758	0,0163	-	-	7,4882	1,6881	-	-	1,9360	0,3833		
10.	ШМЭС	-	-	1,4351	0,0289	-	-	0,6147	0,0181	-	-	1,8145	0,4207	-	-	0,7031	0,1351		
11.	АО "Донэнерго"	-	-	0,7589	0,0911	-	-	0,3949	0,0409	-	-	3,3052	1,6026	-	-	1,0118	0,4687		

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			свыше 150 кВт и менее 670 кВт			не менее 670 кВт			объекты по производству			
		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
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	92	75	-18	111	87	-22	171	174	2	487	561	15	76	62	-18	192

N	Категории обращений потребителей	Формы обслуживания														
		Очная форма			Заочная форма с			Электронная форма с			Письменная форма с			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, %
2.2	осуществление технологического присоединения	0	23		153	107	-30,1%	0	10		36	39	0			
2.3	коммерческий учет электрической энергии															
2.4	качество обслуживания															
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства															
2.6	прочее (указать)															
3	Заявка на оказание услуг	469	398	-15,1%				9732	6354	-34,7%	0	0	0,0%			
3.1	по технологическому присоединению	469	398	-15,1%	0	0		9732	6354	-34,7%	18	21	0			
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии										37	37	0			
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	21	-	-	-
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	35	-	-	-
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	28	-	-	-
4	Филиал АО «Донэнерго» Западные межрайонные электрические сети	Пункт обслуживания	Ростовская область, г. Новошахтинск, ул. Советской Конституции, 3-а (пункт обслуживания: г. Гуково, ул.Киевская, 84)	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	22	-	-	-
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	26	-	-	-
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	8	-	-	-
7	Филиал АО «Донэнерго» Новочеркасские межрайонные электрические сети	Пункт обслуживания	Ростовская область, г. Новочеркасск, ул. Александровская, 84	8(8635)284-440, 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	101	-	-	-

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
9	Филиал АО «Донэнерго» Ростовские городские электрические сети	Центр обслуживания	г.Ростов-на-Дону, ул. 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	108	20	5	-
10	Филиал АО «Донэнерго» Сальские межрайонные электрические сети	Пункт обслуживания	Ростовская область, г. Сальск, ул. Новостройка, 8/1	(886372)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	21	-	-	-
11	Филиал АО «Донэнерго» Шахтинские межрайонные электрические сети	Центр обслуживания	Ростовская область, г. Шахты, пр-т Победа Революции, 79	8(8636)254-658, 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	28	20	5	-

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

№	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	8-800-222-05-50
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	375281
2.1.	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	115149
2.2.	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	375281
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	1:20
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	01:04

