**Информация о качестве обслуживания потребителей**

**ПАО «СУЭНКО» услуг за 2018 год**

**1. Общая информация о сетевой организации**

**п. 1.1. и 1.2 Единых стандартов**

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.

**По Тюменской области:**

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Показатель | Категории потребителей услуг сетевой организации |  |
| Физические лица |  | Юридические лица |  |
| 2017 | 2018 | Динамика изменения показателя, % | 2017 | 2018 | Динамика изменения показателя, % |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 1 | Количество потребителей услуг штуки, в том числе: | 1492 | 1533 | +2,75% | 709 | 606 | -14,53% |
| 1.1 | по классу напряжения 0,4 кВ | 1481 | 1517 | +2,43% | 655 | 538 | -17,86% |
| 1.2 | по классу напряжения 10 кВ | 11 | 16 | +45,45% | 54 | 68 | +25,93% |
| 1.3 | по 3 категории надежности | 1472 | 1512 | +2,72% | 492 | 365 | -25,81% |
| 1.4 | по 2 категории надежности | 20 | 21 | +5,00% | 217 | 240 | +10,60% |
| 1.5 | по 1 категории надежности | 0 | 0 |  | 0 | 1 |  |

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



**По Курганской области:**

1.1. 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 |
| 2017 |
| 1 | 1 | 0 | 3 | 8 | 12 |
| 2 | 31 | 2 | 170 | 112 | 315 |
| 3 | 89 | 7 | 3320 | 11588 | 15004 |
| Итого | 121 | 9 | 3493 | 11708 | 15331 |
| 2018 |
| 1 | 1 | 0 | 4 | 9 | 14 |
| 2 | 30 | 2 | 178 | 115 | 325 |
| 3 | 89 | 8 | 3427 | 12602 | 16126 |
| Итого | 120 | 10 | 3609 | 12726 | 16465 |
| Динамика  |
| 1 | 100,0% | - | 133,3% | 112,5% | 116,7% |
| 2 | 96,8% | 100,0% | 104,7% | 102,7% | 103,2% |
| 3 | 100,0% | 114,3% | 103,2% | 108,8% | 107,5% |
| Итого | 99,2% | 111,1% | 103,3% | 108,7% | 107,4% |
| Физические лица |
| 2017 |
| 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | 0 | 0 | 350 | 390 046 | 390396 |
| Итого | 0 | 0 | 350 | 390 046 | 390396 |
| 2018 |
| 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | 0 | 0 | 350 | 381 286 | 381636 |
| Итого | 0 | 0 | 350 | 381 286 | 381636 |
| Динамика  |
| 1 | - | - | - | - | - |
| 2 | - | - | - | - | - |
| 3 | - | - | 100,0% | 97,8% | 97,8% |
| Итого | - | - | 100,0% | 97,8% | 97,8% |

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатель | 2018 | 2017 | 2018/2017 гг. |
| Количество точек поставки всего, в т.ч.: | 420 465 | 425 690 | 98,77% |
| Количество точек поставки, оборудованных приборами учета, в т.ч.: | 392 932 | 402 670 | 97,58% |
| Юр.лица | 29 334 | 28 957 | 101,30% |
| Физ.лица | 359 604 | 370 215 | 97,13% |
| Вводные устройства в многоквартирные дома | 3994 | 3498 | 114,18% |
| Бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства | 0 | 0 | - |
| Приборы учета с возможностью сбора данных | 7532 | 6 972 | 108,03% |

**Информация об объектах электросетевого хозяйства и уровне их физического износа**

**п. 1.3 и 1.4 Единых стандартов**

**По Курганской области:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показатели** | **Ед.изм.** |  **2017г.** | **2018г.** |
| **Кол-во** | **Уровень физического износа, %** | **Кол-во** | **Уровень физического износа, %** |
| 1 | 2 | 3 | 4  | 5 | 6  |
| Протяженность линий электропередач всего, в том числе: | км | 32 039,7 | 58,2 | 32 357,10  | 56,5 |
| ВЛ-0,4кВ | км | 10 755,7 | 54,4 | 10 980,90  | 53,4 |
| ВЛ-6-10кВ | км | 14 543,8 | 55,6 | 14 571,40  | 54,4 |
| ВЛ-35кВ | км | 1 915,1 | 67,9 | 1 915,10  | 67,6 |
| ВЛ-110кВ | км | 3 433,2 | 77,8 | 3 481,00  | 70,3 |
| КЛ-0,4кВ | км | 459,0 | 53,4 | 465,60  | 53,2 |
| КЛ-10кВ | км | 934,0 | 52,3 | 943,10  | 52,2 |
| Количество трансформаторных подстанций всего, в том числе | шт | 9 160 | 51,7 | 9 214,00 | 51,33 |
| ТП-10/0,4кВ | шт | 8 897 | 51,60 | 8 950,00 | 51,20 |
| РП- 10/0,4кВ | шт | 62 | 48,50 | 62,00  | 48,80 |
| ПС-35кВ | шт | 74 | 56,20 | 74,00  | 56,00 |
| ПС-110кВ | шт | 127 | 59,50 | 128,00  | 59,00 |

**По Тюменской области:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показатели** | **Ед.изм.** |  **2017г.** | **2018г.** |
| **Кол-во** | **Уровень физического износа, %** | **Кол-во** | **Уровень физического износа, %** |
| 1 | 2 | 3 | 4  | 5 | 6  |
| Протяженность линий электропередач всего, в том числе: | км | 6477,7 | 58,05 | 6908,13 | 57,3 |
| ВЛ-0,4кВ | км | 2052,6 | 59,71 | 2222,16 | 59,2 |
| ВЛ-6-10кВ | км | 952,7 | 58,35 | 977,85 | 58,14 |
| ВЛ-110кВ | км | 2,4 | 33,07 | 2,21 | 33,57 |
| КЛ-0,4кВ | км | 1800,4 | 55,12 | 1938,07 | 54,05 |
| КЛ-10кВ | км | 1669,6 | 59,02 | 1767,84 | 58,00 |
| Количество трансформаторных подстанций всего, в том числе | шт | 2546 | 58,44 | 2626 | 56,59 |
| ТП-10/0,4кВ | шт | 2428 | 58,71 | 2506 | 56,84 |
| РП- 10/0,4кВ | шт | 115 | 53,25 | 117 | 51,64 |
| ПС-110кВ | шт | 3 | 38,07 | 3 | 38,85 |

**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 |
| 2017 (индикативный показатель) | 2018 | Динамика изменения показателя |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (ПSAIDI) | 1,05 | 1,096 | 4,38 |
| 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) | 0,47 | 0,530 | 12,77 |
| 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) | - | 2,506 | - |
| 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) | - | 0,696 | - |
| 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 | - | - | - |
| 5.1 | В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки | - | - | - |

**По Курганской области:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N | Показатель | Значение показателя, годы |
| 2017 (индикативный показатель) | 2018 | Динамика изменения показателя |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (ПSAIDI) | 0,61 | 0,375 | -0,39 |
| 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) | 0,33 | 0,318 | -0,04 |
| 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) | - | 10,519 | - |
| 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) | - | 4,101 | - |
| 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 | - | - | - |
| 5.1 | В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки | - | - | - |

**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 прекращений передачи электрической энергии, ПSAIDI | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, ПSAIFI | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), ПSAIDI план | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), ПSAIFI план | Показатель качества оказания услуг по передаче электрической энергии (отношение общего числа зарегистрированных случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации к максимальному количеству потребителей, обслуживаемых такой структурной единицей сетевой организации в отчетном периоде) | Планируемые мероприятия, направленные на повышение качества оказания услуг по передаче электроэнергии, с указанием сроков |
| ВН | СН1 | СН2 | НН | ВН | СН1 | СН2 | НН | ВН | СН1 | СН2 | НН | ВН | СН1 | СН2 | НН |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 1 | Филиал Тюменские городские электрические сети | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |  |
| 2 | Южный филиал | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |  |
| 3 | Тобольский филиал | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |  |
| 4 | Ишимский филиал | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |  |
|  | Итого | 1,096 | 0,530 | 2,506 | 0,696 |  |  |

**По Курганской области:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N | Структурная единица сетевой организации | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, ПSAIDI | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, ПSAIFI | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), ПSAIDI план | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), ПSAIFI план | Показатель качества оказания услуг по передаче электрической энергии (отношение общего числа зарегистрированных случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации к максимальному количеству потребителей, обслуживаемых такой структурной единицей сетевой организации в отчетном периоде) | Планируемые мероприятия, направленные на повышение качества оказания услуг по передаче электроэнергии, с указанием сроков |
| ВН | СН1 | СН2 | НН | ВН | СН1 | СН2 | НН | ВН | СН1 | СН2 | НН | ВН | СН1 | СН2 | НН |  |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 1 | Филиал Курганские городские электрические сети | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |  |
| 2 | Филиал Курганские г электрические сети | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |  |
| 3 | Филиал Западные электрические сети | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |  |
| 4 | Филиал Шадринские электрические сети | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |  |
|  | Итого | 0,375 | 0,318 | 10,519 | 4,101 |  |  |

**2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде.**

**По Тюменской области:**

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 2018 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. 2018 года в ПАО «СУЭНКО» проводилась системная работа по выполнению мероприятий по повышению надежности электросетевого комплекса и обеспечению качественного электроснабжения потребителей в зоне ответственности Общества по следующим направлениям:

 1. Выполнение «Производственных программ». По результатам проведенного анализа аварийности за 2017 г., с целью обеспечения запланированных параметров были сформированы и реализованы «Производственные программы». В 2018 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.

**По Курганской области:**

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 2018 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. 2018 года в ПАО «СУЭНКО» проводилась системная работа по выполнению мероприятий по повышению надежности электросетевого комплекса и обеспечению качественного электроснабжения потребителей в зоне ответственности Общества по следующим направлениям:

 1. Выполнение «Производственных программ». По результатам проведенного анализа аварийности за 2017 г., с целью обеспечения запланированных параметров были сформированы и реализованы «Производственные программы». В 2018 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.

**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 невостребованной 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 ПАО «СУЭНКО» с информацией об максимально разрешенной к использованию и резервируемой мощности, а также мощности, свободной для технологического присоединения на 31.12.2018 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 | 0 | 0,00 |
| 2 | Тополя | 110/10 | 0 | 9,70 |
| 3 | Вузгородок | 110/10 | 16,14 | 16,14 |

Прогнозные показатели по созданию технической возможности подключения объектов к электрическим сетям ПАО «СУЭНКО» в рамках инвестиционной программы развития электрических сетей в 2019 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 |
| 1 | Реконструкция ПС-110/10кВ «Тополя» | г. Тюмень | 17677,2 | 17677,2 |   |
| 2 | Строительство 2РТП-10/0,4кВ № 120 с заходами 10 кВ,Строительство КЛ-10кВ «РП-120-II – ТП-ТАДК-II, Строительство КЛ-10кВ «РП-120-I – ТП-ТАДК-I | г. Тюмень | 1663 | 1663 |   |
| 3 | Строительство «РП-125»Строительство «КЛ-10кВ от РП-125-I до опоры №5 ВЛ-10кВ ПС-«Алебашево» ф. «РП-69-I», Строительство «КЛ-10кВ от РП-125-II до опоры № 6 ВЛ-10кВ ПС-«Алебашево» ф. «РП-69-II», Реконструкция «ВЛ-10кВ ПС-«Алебашево» ф. «РП-69-1-2» (Бух. ВЛ-10кВ ф."РП-69-I", АС-300/39 (L-1680м) инв. № 100 016557 и ВЛ-10кВ ф."РП-69-II", АС-300/39 (L-1680м) инв. № 100 016558)»  | г. Тюмень | 14033 | 14033 |  |
| 4 | Строительство «КЛ-10кВ от ТП-1615 до опоры № 1 «А» ВЛ-10кВ ПС-«Сибжилстрой» ф. «Воронино» (отпайка на ТП-1059) | г. Тюмень | 1500 | 1500 |  |
|   | Итого: |  | 34 873,2 | 34 873,2 |  |
| 1 | ВЛ-10кВ ПС «Памятных» ф. «Ворошиловка» | г. Ишим | 445 |   | 445 |
| 2 | ТП-10/0,4кВ № 368 |
| 3 | ТП-10/0,4кВ № 369 |
| 4 | ЛЭП-10кВ ПС «Гагарино» ф. «Гагарино» | 729,8 |  | 729,8 |
| 5 | ТП-10/0,4кВ № 364 |
| 6 | ТП-10/0,4кВ № 365 |
| 7 | ТП-10/0,4кВ № 366 |
| 8 | ТП-10/0,4кВ № 367 |
|   | Итого: | Г. Ишим | 1174,8 |   | 1174,8 |
| 1 | КВЛ-10 кВ от №65/8 ВЛ-10кВ ПС-110/10кВ «Томилово» ф. «Ремзавод» в сторону проектируемой ТП-132 | г. Ялуторовск | 360 | -  | 360 |
| 2 | КТП-10/0,4 кВ №132  |
|   | Итого: |   | 360 |   | 360 |
| 1 | Строительство ЛЭП-0,4 кВ ТП-830 ф." Быт-3" | г. Заводоуковск | 400 |  - | 400 |
| 2 | Строительство ЛЭП-0,4 кВ ТП-828 ф." Быт-2" |
| 3 | Строительство ЛЭП-0,4 кВ ТП-828 ф." Быт-1" |
| 4 | Строительство ЛЭП-0,4 кВ ТП-831 ф." Быт-1" |
| 5 | Строительство ЛЭП-0,4 кВ ТП-831 ф." Быт-2" |
| 6 | Строительство ЛЭП-0,4 кВ ТП-833 ф." Быт-1" |
| 7 | Строительство ЛЭП-0,4 кВ ТП-833 ф." Быт-2" |
| 8 | Строительство ЛЭП-0,4 кВ ТП-832 ф." Быт-2" |
| 9 | Строительство ЛЭП-0,4 кВ ТП-834 ф." Быт-1" |
| 10 | Строительство ЛЭП-0,4 кВ ТП-834 ф." Быт-2" |
| 11 | Замена существующих силовых трансформаторов в ТП-822 на силовые трансформаторы мощностью 400 кВА | 200 | - | 200 |
| 12 | КЛ-0,4кВ от ТП-822 I с.ш. ф. «Котельная ввод-1,2» |
|   | Итого: | г. Заводоуковск | 600 |   | 600 |
| 1 | Строительство ПС-110/10 кВСтроительство 2ВЛ-110 кВ | Тюменская область, Уватский район, Осинниковская сельская администрация (кадастровый номер: 72:18:0505002:66) | 10 000 | 10 000 |  |
|  | Итого: | Уватский район | 10 000 | 10 000 |  |
| 1 | Строительство ТП-151/Л, ВЛ-10 кВ от опоры № 39 ПС-Затон ф. «База» до ТП-151/Л,реконструкция ВЛ-0.4 кВ ТП-146 ф. «Береговые» | Тюменская область, г.Тобольск, ул. Береговая |  |  |  |
| 2 | Строительство 2КЛ-10 кВ ф. «ПНС» от яч.№17 I с.ш. и яч. №18 II с.ш. РУ-10 кВ ПС-110/10 кВ «Вузгородок» до оп. №75 реконструкция ВЛ-10 кВ ПС-110/10 кВ «Стройбаза» ф. «ПНС»  | г. Тобольск | 123 |  | 123 |
|  | Итого: | г. Тобольск | 123 |  | 123 |

**По Курганской области:**

3.1. Информация о наличии невостребованной мощности по центрам питания 35-110 кВ, с учетом принятых заявок для осуществления технологического присоединения по состоянию на 31.12.2018г.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование ПС** | **Напряжение, кВ** | **Невостребованная мощность для осуществления ТП, МВА** | **Прогнозная невостребованная мощность для осуществления ТП с учетом реализации ИПР, МВА** |
| Белозерская | 110/35/10 | 0,00 | 0,00 |
| Фрунзенская (КЭС) | 110/10 | 2,28 | 2,28 |
| Светлый Дол  | 110/10 | 5,62 | 5,62 |
| Дружба | 110/10 | 5,97 | 5,97 |
| Стеклозавод | 35/10 | 3,43 | 3,43 |
| Памятинская | 35/10 | 2,02 | 2,02 |
| Першино | 35/10 | 1,75 | 1,75 |
| Вагино | 35/10 | 2,33 | 2,33 |
| Лопатки | 110/35/10 | 8,80 | 8,80 |
| В.Глубокое | 110/10 | 15,18 | 15,18 |
| Арлагуль | 110/10 | 6,20 | 6,20 |
| Центральная | 35/10 | 2,11 | 2,11 |
| Менщиково | 35/10 | 2,05 | 2,05 |
| Речное | 35/10 | 1,39 | 1,39 |
| Макушино | 110/10 | 14,48 | 14,48 |
| Сетовное | 110/10 | 1,80 | 1,80 |
| Басковская | 110/10 | 6,19 | 6,19 |
| Б.Мартино | 110/35/10 | 6,05 | 6,05 |
| Казарки | 110/10 | 6,00 | 6,00 |
| Трюхино | 110/10 | 2,41 | 2,41 |
| Моршиха | 110/10 | 6,01 | 6,01 |
| Саратовская | 35/10 | 2,11 | 2,11 |
| М.Курейное | 35/10 | 1,33 | 1,33 |
| Пионер | 35/10 | 1,14 | 1,14 |
| Старопершино | 110/10 | 5,75 | 5,75 |
| Мокроусово | 110/35/10 | 4,62 | 4,62 |
| Дубровное | 110/10 | 2,16 | 2,16 |
| Куртан | 35/10 | 2,20 | 2,20 |
| Сунгурово | 35/10 | 2,13 | 2,13 |
| Уварово | 35/10 | 1,45 | 1,45 |
| Рассвет | 35/10 | 2,23 | 2,23 |
| Октябрьская | 110/10 | 5,21 | 5,21 |
| Сибирская | 110/10 | 7,72 | 7,72 |
| Б.Приютная | 110/10 | 1,88 | 1,88 |
| Новогеоргиевка | 110/35/10 | 9,51 | 9,51 |
| Медвежье | 35/10 | 0,82 | 0,82 |
| Актабан | 35/10 | 1,36 | 1,36 |
| Пашково | 35/10 | 2,14 | 2,14 |
| Половинное | 110/35/10 | 4,08 | 4,08 |
| Комсомольская | 110/10 | 1,62 | 1,62 |
| Сухмень | 110/10 | 5,87 | 5,87 |
| Пищальная | 35/10 | 3,59 | 3,59 |
| Булдак | 35/10 | 1,53 | 1,53 |
| Васильевская | 35/10 | 2,87 | 2,87 |
| Частоозерье | 110/10 | 1,77 | 1,77 |
| Восток | 110/10 | 5,84 | 5,84 |
| Троицкая | 35/10 | 2,44 | 2,44 |
| Мостовская | 110/35/10 | 8,59 | 8,59 |
| Строево | 110/10 | 5,88 | 5,88 |
| Солнечная | 110/10 | 13,42 | 13,42 |
| Лихачи | 35/10 | 3,82 | 3,82 |
| Матросовская | 35/10 | 1,78 | 1,78 |
| В.Суерская | 35/10 | 2,07 | 2,07 |
| Барашково | 35/10 | 1,10 | 1,10 |
| Лесники | 110/10 | 0,00 | 0,00 |
| Садовая | 110/10 | 3,37 | 3,37 |
| Разлив | 110/35/10 | 4,21 | 4,21 |
| Митино | 35/10/6 | 0,00 | 0,00 |
| Каширино | 35/10 | 0,51 | 0,51 |
| Шмаково | 35/10 | 2,74 | 2,74 |
| Утятская | 110/10 | 4,21 | 4,21 |
| Боровская | 110/10 | 9,63 | 9,63 |
| Иковка | 110/10 | 2,32 | 2,32 |
| Черемухово | 110/10 | 3,62 | 3,62 |
| Шкодино | 35/10 | 0,72 | 0,72 |
| Промышленная | 110/10 | 17,22 | 17,22 |
| Городская | 110/6 | 6,84 | 6,84 |
| Заозерная | 110/10 | 0,00 | 0,00 |
| Арматурная | 110/6 | 19,07 | 19,07 |
| Восточная | 110/6 | 0,00 | 0,00 |
| Рябково | 110/10 | 0,00 | 0,00 |
| КЗММК | 110/10 | 1,86 | 1,86 |
| Южная (КЭС) | 110/6 | 0,00 | 0,00 |
| КЗКТ | ГПП-1 | 13,46 | 13,46 |
| КЗКТ | ГПП-2 | 20,28 | 20,28 |
| КСМ | 110/10кВ | 2,20 | 2,20 |
| Северная | 35/6 | 4,21 | 4,21 |
| Береговая | 110/10кВ | 19,84 | 19,84 |
| ЗДС | 110/10кВ | 44,32 | 44,32 |
| Тобол | 110/6 | 23,90 | 23,90 |
| Юнона | 110/10кВ | 19,11 | 19,11 |
| Керамзит | 35/10 | 5,50 | 5,50 |
| Н.Березово | 110/35/6 | 4,28 | 4,28 |
| Глядянская | 110/10 | 2,81 | 2,81 |
| Боровлянская | 110/10 | 5,75 | 5,75 |
| Раскатиха | 110/35/10 | 9,22 | 9,22 |
| Нагорная | 110/10 | 5,16 | 5,16 |
| Обрядовская | 35/10 | 3,26 | 3,26 |
| Давыдовка | 35/10 | 3,40 | 3,40 |
| Обухово | 35/10 | 3,74 | 3,74 |
| Альменево | 110/35/10 | 5,00 | 5,00 |
| Мир | 110/10 | 5,70 | 5,70 |
| Танрыкулово | 35/10 | 3,70 | 3,70 |
| Юломанова | 35/10 | 1,48 | 1,48 |
| Бороздинка | 35/10 | 2,32 | 2,32 |
| Звериноголовская | 110/35/10 | 1,14 | 1,14 |
| Прорыв | 110/10 | 5,48 | 5,48 |
| Труд | 35/10 | 1,47 | 1,47 |
| Курорт | 35/10 | 0,94 | 0,94 |
| Красногорская | 35/10 | 2,50 | 2,50 |
| Закоулово | 110/10 | 5,98 | 5,98 |
| Куртамыш | 110/35/10 | 0,00 | 0,00 |
| Обанино | 110/10 | 2,28 | 2,28 |
| Нижняя | 110/10 | 3,49 | 3,49 |
| Костылево | 35/10 | 3,80 | 3,80 |
| Долговка | 35/10 | 3,69 | 3,69 |
| Пепелино | 35/10 | 3,67 | 3,67 |
| Советская | 35/10 | 1,88 | 1,88 |
| Камаган | 35/10 | 1,72 | 1,72 |
| Песьяное | 35/10 | 0,73 | 0,73 |
| Косулино | 35/10 | 2,13 | 2,13 |
| Кирово | 110/35/10 | 0,95 | 0,95 |
| Заря | 110/10 | 5,93 | 5,93 |
| Маяк | 110/10 | 0,00 | 0,00 |
| Севостьяновская | 110/10 | 6,12 | 6,12 |
| Маслово | 110/10 | 24,39 | 24,39 |
| Коровье | 35/10 | 1,97 | 1,97 |
| Сафакулево | 110/10 | 3,69 | 3,69 |
| Сулейманово | 110/35/10 | 5,17 | 5,17 |
| Преображенка | 110/10 | 5,57 | 5,57 |
| Аджитарово | 110/10 | 5,72 | 5,72 |
| Мартыновская | 110/10 | 0,35 | 0,35 |
| Целинная | 110/35/10 | 3,76 | 3,76 |
| Косолапово | 110/35/10 | 5,16 | 5,16 |
| Восход | 110/35/10 | 5,91 | 5,91 |
| Марс | 110/10 | 5,37 | 5,37 |
| Пески | 110/10 | 5,94 | 5,94 |
| Мануйлово | 35/10 | 1,68 | 1,68 |
| Михалево | 35/10 | 2,23 | 2,23 |
| Шумиха | 110/10 | 5,69 | 5,69 |
| Свердловская | 110/10 | 5,97 | 5,97 |
| Искра | 110/10 | 6,14 | 6,14 |
| Галкино | 110/35/10 | 7,25 | 7,25 |
| Урал | 110/10 | 12,98 | 12,98 |
| Машзавод | 110/10 | 2,42 | 2,42 |
| Б.Рига | 35/10 | 1,46 | 1,46 |
| Травная | 35/10 | 1,68 | 1,68 |
| Карачельская | 35/10 | 1,28 | 1,28 |
| Кузнецовская | 110/10 | 0,82 | 0,82 |
| Сухоборская | 110/10 | 1,63 | 1,63 |
| Белоярская | 110/10 | 4,84 | 4,84 |
| Нифанская | 110/10 | 8,46 | 8,46 |
| Пуктыш | 110/10 | 6,03 | 6,03 |
| Западная | 110/10 | 70,36 | 70,36 |
| Песчанка | 35/10 | 1,20 | 1,20 |
| Мирная | 110/10 | 41,65 | 41,65 |
| Красный Уралец | 110/35/10 | 8,01 | 8,01 |
| Гагарье | 110/10 | 15,11 | 15,11 |
| Кислянка | 35/10 | 1,21 | 1,21 |
| Кипель | 35/10 | 1,84 | 1,84 |
| Караси | 35/10 | 0,84 | 0,84 |
| Вилкино | 35/10 | 2,32 | 2,32 |
| Высокая | 110/10 | 0,00 | 0,00 |
| Шадринск-Р | 110/35/10 | 7,75 | 7,75 |
| Ольховка | 110/10 | 4,68 | 4,68 |
| Солодянка | 110/10 | 5,09 | 5,09 |
| Фрунзе (ШЭС) | 110/10 | 9,45 | 9,45 |
| Черняково | 110/10 | 5,14 | 5,14 |
| Борчаниново | 110/10 | 1,93 | 1,93 |
| Макарово | 110/10 | 8,69 | 8,69 |
| Мальцево | 110/35/10 | 7,27 | 7,27 |
| Кр.Звезда | 110/35/10 | 2,69 | 2,69 |
| Мыльниково | 110/10 | 1,18 | 1,18 |
| Южная (ШЭС) | 35/10 | 0,77 | 0,77 |
| Маслянка | 35/10 | 0,35 | 0,35 |
| Ильтяково | 35/10 | 2,14 | 2,14 |
| Канаши | 35/10 | 1,28 | 1,28 |
| Погадайка | 35/10 | 1,12 | 1,12 |
| Тепличная | 35/10 | 0,00 | 0,00 |
| Подсобное | 35/10 | 0,81 | 0,81 |
| ЗОК | 110/10кВ | 17,72 | 17,72 |
| Иртыш | 35/6 | 3,08 | 3,08 |
| Чаша-Н | 110/10 | 75,95 | 75,95 |
| Майская | 110/35/10 | 6,34 | 6,34 |
| Каргаполье | 110/35/10 | 7,77 | 7,77 |
| Брылино | 110/10 | 1,34 | 1,34 |
| Житниково | 110/10 | 2,06 | 2,06 |
| Зауральская | 110/10 | 5,56 | 5,56 |
| У.Миасская | 35/10 | 1,86 | 1,86 |
| Катайск-Р | 110/35/10 | 0,00 | 0,00 |
| Шутино | 110/10 | 5,91 | 5,91 |
| В.Ключи | 110/10 | 4,83 | 4,83 |
| Исетская | 110/10 | 5,33 | 5,33 |
| В.Теча | 35/10 | 1,59 | 1,59 |
| Петропавловка | 35/10 | 1,13 | 1,13 |
| Далматово-Р | 110/35/10 | 6,08 | 6,08 |
| Уксянка | 110/10 | 3,91 | 3,91 |
| КС-13 | 110/10 | 1,04 | 1,04 |
| Крутиха | 110/10 | 5,80 | 5,80 |
| Калининская | 110/10 | 5,75 | 5,75 |
| Тамакул | 35/10 | 1,34 | 1,34 |
| Беловская | 35/10 | 0,94 | 0,94 |
| Широково | 35/10 | 2,43 | 2,43 |
| Спицино | 35/10 | 2,16 | 2,16 |
| Вознесенка | 35/10 | 2,29 | 2,29 |
| Рудная | 110/10 | 0,50 | 0,50 |
| Шатрово | 110/35/10 | 2,25 | 2,25 |
| КС-12 | 110/10 | 4,28 | 4,28 |
| Самохвалово | 110/10 | 5,76 | 5,76 |
| Барино | 110/35/10 | 3,40 | 3,40 |
| Кодское | 110/10 | 1,42 | 1,42 |
| Мехонка | 35/10 | 1,01 | 1,01 |
| Кондино | 35/10 | 9,74 | 9,74 |

 **3.2. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в отчетном периоде.**

**По Тюменской области:**

В соответствии с перечнем мероприятий ПАО «СУЭНКО» в области технологического присоединения, направленных на повышение доступности энергетической инфраструктуры в 2018 г. основными направлениями работы являются:

1. Перевод в электронный вид и создание возможности подписания со стороны ПАО «СУЭНКО» и заявителя электронной цифровой подписью всех документов, подготавливаемых в процессе технологического присоединения (в т.ч. договор, технические условия, дополнительные соглашения, письма, финальные документы).

2. Расширения функционала личного кабинета сетевой организации в части создания возможности подачи заявок на технологическое присоединение Заявителями с максимальной мощностью энергопринимающих устройств до 670 кВт.

3. Сокращение сроков технологического присоединения до 74 дней\*.

\* 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 ПАО «СУЭНКО» в области технологического присоединения, направленных на повышение доступности энергетической инфраструктуры в 2018 г. основными направлениями работы являются:

1. Перевод в электронный вид и создание возможности подписания со стороны ПАО «СУЭНКО» и заявителя электронной цифровой подписью всех документов, подготавливаемых в процессе технологического присоединения (в т.ч. договор, технические условия, дополнительные соглашения, письма, финальные документы).

2. Расширения функционала личного кабинета сетевой организации в части создания возможности подачи заявок на технологическое присоединение Заявителями с максимальной мощностью энергопринимающих устройств до 670 кВт.

3. Сокращение сроков технологического присоединения до 88 дней\*.

\* 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 ПАО «СУЭНКО» существует единый информационный круглосуточный номер 8 800 700 86 72 и телефон доверия +7 (3452) 53 61 00.

**По Курганской области:**

В ПАО «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 |  |
| 2017 | 2018 | Динамика изменения показателя, % | 2017 | 2018 | Динамика изменения показателя, % | 2017 | 2018 | Динамика изменения показателя, % | 2017 | 2018 | Динамика изменения показателя, % | 2017 | 2018 | 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 | 1603 | 1464 | -8,67% | 392 | 472 | +20,41% | 129 | 127 | -1,55% | 77 | 76 | -1,30% | 0 | 0 | 0,00% | 2139 |
| 2 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 1349 | 1344 | -0,37% | 313 | 406 | +29,71% | 112 | 110 | -1,79% | 71 | 69 | -2,82% | 0 | 0 | 0,00% | 1929 |
| 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 | 1 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 1 |
| 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 | 7 | -22,22% | 15 | 8 | -46,67% | 15 | 15 | 0,00% | 21 | 18 | -14,29% | 0 | 0 | 0,00% | 8  |
| 5 | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 1235 | 1310 | +6,07% | 247 | 378 | +53,04% | 76 | 58 | -23,68% | 54 | 42 | -22,22% | 0 | 0 | 0,00% | 1788 |
| 6 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 1393 | 1314 | -5,67% | 192 | 272 | +41,67% | 83 | 72 | -13,25% | 22 | 23 | +4,55% | 0 | 0 | 0,00% | 1681 |
| 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 | 2 | 100% | 0 | 2 | 100% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 3 |
| 7.1 | по вине сетевой организации | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 1 | 100% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 1 |
| 7.2 | по вине заявителя | 0 | 2 | 200% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 2 |
| 8 | Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 76 | 78 | +2,63% | 118 | 131 | +11,02% | 149 | 108 | -27,52% | 133 | 154 | +15,79% | 0 | 0 | 0,00% | 89  |

**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 |
| 2017 | 2018 | Динамика изменения показателя, % | 2017 | 2018 | Динамика изменения показателя, % | 2017 | 2018 | Динамика изменения показателя, % | 2017 | 2018 | Динамика изменения показателя, % | 2017 | 2018 | 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 | 3453 | 3375 | -2,26 | 378 | 488 | 29,1 | 75 | 90 | 20 | 19 | 14 | 26,3 | 1 | 2 | 100 | 3969 |
| 2 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 3410 | 2886 | -15,37 | 368 | 360 | -2,2 | 88 | 80 | -9 | 19 | 8 | 57,9 | 0 | 2 | 200 | 3336 |
| 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 | 4 | 0 | 0 | 1 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 | 5 |
| 3.1 | по вине сетевой организации | 0 | 4 | 400 | 0 | 1 | 100 | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 | 5 |
| 3.2 | по вине сторонних лиц | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 13 | 13 | 0 | 12 | 15 | 25 | 17 | 25 | 47 | 21 | 25 | 19 | 40 | 40 | 0 | - |
| 5 | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 3132 | 2859 | -8,7 | 275 | 341 | 24 | 47 | 43 | -8,5 | 6 | 7 | 0 | 2 | 1 | -50 | 3251 |
| 6 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 2934 | 3032 | 3,34 | 184 | 269 | 46 | 29 | 36 | 24,1 | 5 | 5 | 0 | 0 | 1 | 100 | 3343 |
| 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 | 3 | 300 | 0 | 2 | 200 | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 | 5 |
| 7.1 | по вине сетевой организации | 0 | 3 | 300 | 0 | 2 | 200 | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 | 5 |
| 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 | 95 | 96 | 1,1 | 78 | 87 | 11,5 | 108 | 106 | -1,9 | 330 | 326 | -1,23 | 0 | 683 | 100 | - |

**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/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 |
|  |  | 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: | 19073 | 27784 | 31% | 24 | 19 | -26% | 943 | 1126 | 19% | 4711 | 6517 | 38% | 7706 | 7635 | 8,0% |
| 1.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии | 62 | 37 | 67% | 6 | 19 | -69% | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 1.2 | осуществление технологического присоединения | 16669 | 18520 | 9% | 311 | 285 | 9% | 59 | 84 | 30% | 604 | 733 | 18,4% | 1092 | 1302 | 17,8% |
| 1.3 | коммерческий учет электрической энергии | 1642 | 1414 | 16% | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 |
| 1.4 | качество обслуживания | 2 | 2 | 0% | 0 | 0 | - | 4 | 1 | 400% | 1 | 18 | 94,4% | 0 | 0 | - |
| 1.5 | техническое обслуживание электросетевых объектов | 81 | 72 | 12% | 202 | 194 | 4,1% | 36 | 12 | 300% | 3 | 2 | 150% | 60 | 70 | 15,7% |
| 1.6 | прочее (указать) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Жалобы | 83 | 72 | 15% | 547 | 498 | 9,8% | 12 | 12 | 0,0% | 39 | 41 | 5,1% | 12 | 31 | -61,3% |
| 2.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе: | 24 | 37 | -35,1% | 6 | 19 | -69% | 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 | 37 | 9% | 19 | 19 | 0% | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 2.2 | осуществление технологического присоединения | 15 | 53 | 72% | 0 | 0 | - | 9 | 11 | -18,2% | 47 | 32 | -46,8% | 8 | 10 | -20% |
| 2.3 | коммерческий учет электрической энергии | 6 | 0 | -100% | 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 | 2671 | 3770 | 30% | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 66 | 53 | 24,5% |
| 3.1 | по технологическому присоединению | 2489 | 3622 | 31% | 0 | 0 | - | 130 | 0 | 0 | 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 | 168 | 141 | 20,6% | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 5 | 0 | -100% |
| 3.4 | прочее (указать) | 7 | 7 | 0% | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 116 | 48 | 141,7% |

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

**По Тюменской области:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | 8-800-700-86-72tp@suenco.ru | Понедельник-пятница с 10.00 до 19.00 без перерыва на обед | Услуги технологического присоединения, дополнительные платные услуги | 16295 | 10,0 | 3,9 | АО «ЭК Восток» |
| Тобольский филиал ПАО «СУЭНКО» г. Тобольск | Пункт обслуживания клиентов | г. Тобольск, Базарнаяплощадь, 1 | 8-800-700-86-72tobolsk@suenco.ru | Понедельник-пятница с 08.00 до 17.00 без перерыва на обед | Услуги технологического присоединения, дополнительные платные услуги | 3520 | 15,0 | 5,0 | отсутствуют |
| Южный филиал ПАО «СУЭНКО» г. Ялуторовск | Пункт обслуживания клиентов | г. Ялуторовск, ул. Менделеева, 1 | 8-800-700-86-72tp\_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 | 1341 | 20,0 | 5,0 | отсутствуют |
| Южный филиал ПАО «СУЭНКО» г. Заводоуковск | Пункт обслуживания клиентов | г. Заводоуковск, ул. Шоссейная 156 | 8-800-700-86-72tp\_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 | 1229 | 20,0 | 5,0 | отсутствуют |
| Ишимский филиал ПАО «СУЭНКО» г. Ишим | Пункт обслуживания клиентов | г. Ишим, Сенная площадь, 2  | 8-800-700-86-72tp\_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 | 1175 | 20,0 | 5,0 | отсутствуют |

**По Курганской области:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Офис обслуживания потребителей | Тип офиса | Адрес местонахождения | Номер телефона, адрес электронной почты | Режим работы | Предоставляемые услуги | Количество потребителей, обратившихся очно в отчетном периоде | Среднее время на обслуживание потребителя, мин. | Среднее время ожидания потребителя в очереди, мин | Количество сторонних организаций на территории офиса обслуживания (при наличии указать количество организаций) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
|  | Центр обслуживания клиентов, г.Курган | ЦОК | Г.Курган, ул.Невежина, 3 | 8-800-700-40-50 | Пн –Птнс 8-00 до 17-00, без обеда | Прием заявок на технологическое присоединение, заявлений на переоформление документов о технологическом присоединении, выдача и регистрация договоров о технологическом присоединении, консультации по технологическому присоединению, получение заявлений на заключение договоров электроснабжение, выдача договоров электроснабжения, получение иных запросов в сетевую организацию | 5210 | 11,4 | 2,73 | 1 |

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

**По Тюменской области:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 | 13890 |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | единицы | 10834 |
| 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. | 0,25 |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | 2,26 |

**По Курганской области:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N | Наименование | Единица измерения |   |
| 1 | Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:Номер телефона по вопросам энергоснабжения:Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов: | номер телефона | 8-800-700-4050 |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | единицы | 596 |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | единицы | 526 |
| 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. | 0,23 |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | Данных нет |

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.

4.5. Дополнительные услуги, 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 прибора 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. 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.

Электронные обращения, поступившие через сайт компании:

Всего 95 обращений через сервис «Вопрос-ответ».

93 жалобы

395 обращений через сервис «Сообщить о проблеме».

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

В 2017г. в ПАО «СУЭНКО» был доработан функционал личного кабинета Заявителя после чего у заявителей появилась возможность осуществлять процесс технологического присоединения, не посещая офисы компании. В этом случае для клиентов ПАО «СУЭНКО» стало доступно подписание договоров технологического присоединения посредством электронной подписи, 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;

На официальном сайте внедрен электронный сервис «Сообщить о проблеме», благодаря которому потребители могут сообщить в компанию о нарушениях в Э\Э или проблемах с наружным освещением города.

Сейчас, для удобства наших клиентов, одной из наших задач стоит перевод процедуры подачи заявки, заключения договора технологического присоединения и подписания документов о технологическом присоединении в электронный вид.

ПАО «СУЭНКО» старается сделать обслуживание доступным и оперативным. В компании активно развивается система уведомлений об аварийных и плановых отключениях.

Основой мероприятий, реализуемых 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 инструментарии 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.