

Информация о качестве обслуживания потребителей
услуг АО «НЭСК-электросети» за 2015 год

1. Общая информация о сетевой организации

Общая информация о сетевой организации	2014	2015	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4
1.1. Количество потребителей услуг АО "НЭСК-электросети" с разбивкой по уровням напряжения:	880948	887316	1
ВН (110 кВ и выше)	-	-	
СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	
СН2 (1 - 20 кВ)	-	-	
НН (до 1 кВ)	-	-	
Количество потребителей услуг АО "НЭСК-электросети" с разбивкой по категориям надежности потребителей	880948	887316	1
I	61666	62112	1
II	96905	97605	1
III	722377	727599	1
Количество потребителей услуг АО "НЭСК-электросети" с разбивкой по типу потребителей	880948	887316	1
физические лица	799309	806377	1
юридические лица	81639	80939	-0,86
1.2. Количество точек поставки всего, шт.:	968914	979004	1
- в том числе точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии	968914	979004	1
физические лица	887275	898065	1,2
юридические лица	81639	80939	-0,85
вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирные дома	7001	7492	7
бесхозные объекты электросетевого хозяйства			
приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных	24842	26480	6,5
1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации:			
длина воздушных линий (далее - ВЛ) в км, в т.ч.:	15 065	15 336	1,8
ВН (110 кВ и выше)	25,4	25,4	0
СН1 (35 - 60 кВ)	22,6	22,6	0
СН2 (1 - 20 кВ)	2 489	2 522	1,3
НН (до 1 кВ)	12 528	12 766	1,9

1	2	3	4
ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
СН1 (35 - 60 кВ)	0,4	0,4	0
СН2 (1 - 20 кВ)	2827,7	2876,8	1,7
НН (до 1 кВ)	1837,6	1840,9	0,2
количество подстанций и РП, шт., в т.ч.:	4 812	4 970	3,3
110 кВ	0	0	0
35 кВ	7	7	0
6(10) кВ	4 805	4 963	3,3
1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации с разбивкой по уровням напряжения и по типам оборудования, (выражается в процентах по отношению к нормативному сроку службы объектов).			
воздушных линий (далее - ВЛ), в т.ч.:	45,9	47,2	1,3
ВН (110 кВ и выше)	100	100	0
СН1 (35 - 60 кВ)	91	91	0
СН2 (1 - 20 кВ)	47	48	1
НН (до 1 кВ)	45	47	2
кабельных линий (далее - КЛ), в т.ч.:	67,1	65,1	-2
СН1 (35 - 60 кВ)	100	100	0
СН2 (1 - 20 кВ)	70	67,3	-2,7
НН (до 1 кВ)	64	61,5	-2,5
количество подстанций и РП, в т.ч.:	59,4	58,6	-0,8
35 кВ	71	43	-28
6 и 10 кВ	59,4	58,6	-0,8

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.

№ п/п	Показатель	Значение показателя, годы		
		2014	2015	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (P_{SAIDI})			
1.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	6,15	5,5	-0,65
1.4	НН (до 1 кВ)	1,41	0,97	-0,44

1	2	3	4	5
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (P_{SAIFI})			
2.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	1,84	1,81	-0,03
2.4	НН (до 1 кВ)	0,53	0,42	-0,11
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) (P_{SAIDI} , план)			
3.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	2,30	2,23	-0,07
3.4	НН (до 1 кВ)	1,55	1,58	0,03
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) (P_{SAIFI} , план)			
4.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,48	0,43	-0,05
4.4	НН (до 1 кВ)	0,28	0,29	0,01
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	3	2	-1
5.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	3	1	-2

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

№ п/п	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии,				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии,				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),				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),				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 электрической энергии, с указанием сроков
		P _{SAIDI}				P _{SAIFI}				P _{SAIDI, план}				P _{SAIFI, план}					
		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 АО «НЭСК-электросети» «Абинскэлектросеть»	-	-	2,70	2,75	-	-	1,22	0,04	-	-	1,98	1,24	-	-	0,33	0,21	0	

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
2	Филиал АО «НЭСК- электросети» «Анапаэлектро- сеть»	-	-	7,84	1,12	-	-	2,24	0,37	-	-	0,92	0,10	-	-	0,12	0,01	0	
3	Филиал АО «НЭСК- электросети» «Апшеронск- электросеть»	-	-	6,94	0,82	-	-	1,79	0,46	-	-	1,95	1,27	-	-	0,32	0,21	0	
4	Филиал АО «НЭСК- электросети» «Армавир- электросеть»	-	-	4,22	1,25	-	-	1,97	1,13	-	-	3,94	1,65	-	-	0,64	0,24	0	
5	Филиал АО «НЭСК- электросети» «Белореченск- электросеть»	-	-	0,74	0,03	-	-	0,13	0,04	-	-	1,76	2,05	-	-	0,29	0,41	0	
6	Филиал АО «НЭСК- электросети» «Геленджик- электросеть»	-	-	4,42	0,57	-	-	2,24	0,57	-	-	1,99	1,07	-	-	0,33	0,21	0	
7	Филиал АО «НЭСК- электросети» «Гулькевичи- электросеть»	-	-	3,88	0,52	-	-	1,07	0,99	-	-	2,59	2,30	-	-	0,65	0,38	0	
8	Филиал АО «НЭСК- электросети» «Горячеключ- электросеть»	-	-	1,84	5,31	-	-	0,73	2,32	-	-	1,64	2,17	-	-	0,41	0,36	0	

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
9	Филиал АО «НЭСК- электросети» «Ейскэлектро- сеть»	-	-	1,79	0,06	-	-	1,11	0,02	-	-	0,85	1,89	-	-	0,21	0,27	0	
10	Филиал АО «НЭСК- электросети» «Кореновскэлект росеть»	-	-	8,34	0,36	-	-	2,77	0,55	-	-	2,23	1,78	-	-	0,45	0,36	0	
11	Филиал АО «НЭСК- электросети» «Краснодар- электросеть»	-	-	6,47	1,18	-	-	2,07	0,24	-	-	1,47	0,98	-	-	0,25	0,20	0	
12	Филиал АО «НЭСК- электросети» «Кропоткин- электросеть»	-	-	0,73	0,22	-	-	0,92	0,21	-	-	1,63	1,73	-	-	0,43	0,29	0	
13	Филиал АО «НЭСК- электросети» «Крымскэлектро- сеть»	-	-	12,08	1,64	-	-	2,92	1,93	-	-	2,54	1,69	-	-	0,42	0,28	0	
14	Филиал АО «НЭСК- электросети» «Курганинск- электросеть»	-	-	0,16	0,69	-	-	0,10	1,27	-	-	2,14	1,38	-	-	0,53	0,46	0,00005	
15	Филиал АО «НЭСК- электросети» «Лабинск- электросеть»	-	-	3,91	0,24	-	-	0,99	0,16	-	-	1,31	1,48	-	-	0,33	0,25	0	

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
16	Филиал АО «НЭСК- электросети» «Мостэлектро- сеть»	-	-	2,89	0,03	-	-	1,22	0,02	-	-	2,99	1,87	-	-	0,75	0,37	0	
17	Филиал АО «НЭСК- электросети» «Новокубанск- электросеть»	-	-	1,65	0,38	-	-	0,88	0,59	-	-	4,82	3,35	-	-	0,80	0,56	0	
18	Филиал АО «НЭСК- электросети» «Новороссийск- электросеть»	-	-	9,65	0,38	-	-	2,76	0,25	-	-	1,31	0,72	-	-	0,22	0,12	0	
19	Филиал АО «НЭСК- электросети» «Приморско- Ахтарскэлектро- сеть»	-	-	7,84	0,07	-	-	1,91	0,06	-	-	1,95	1,67	-	-	0,39	0,28	0	
20	Филиал АО «НЭСК- электросети» «Славянск- электросеть»	-	-	4,67	0,71	-	-	1,37	0,41	-	-	1,74	1,49	-	-	0,35	0,25	0	
21	Филиал АО «НЭСК- электросети» «Темрюкэлектро- сеть»	-	-	0,73	1,92	-	-	0,44	1,13	-	-	2,32	2,20	-	-	0,46	0,37	0	
22	Филиал АО «НЭСК- электросети» «Тимашевск- электросеть»	-	-	0,36	0,27	-	-	0,39	0,22	-	-	4,97	2,00	-	-	0,71	0,33	0	

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
23	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Тихорецк-электросеть»	-	-	0,95	0,01	-	-	0,27	0,09	-	-	2,10	1,43	-	-	0,60	0,32	0	
24	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Туапсеэлектросеть»	-	-	8,86	0,24	-	-	2,88	0,06	-	-	1,37	1,09	-	-	0,23	0,18	0	
25	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Усть-Лабинск-электросеть»	-	-	2,17	3,02	-	-	1,58	0,46	-	-	3,33	0,94	-	-	0,55	0,21	0	
26	Всего по сетевой организации	-	-	5,50	0,97	-	-	1,81	0,42	-	-	2,23	1,58	-	-	0,43	0,29		

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 представлена на официальном сайте АО «НЭСК-электросети» (<http://www.nesk-elseti.ru>) в разделе «Технологическое присоединение», а также о прогнозах ее увеличения с разбивкой по структурным единицам сетевой организации и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы представлена в приложении 1.

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

3.2.1. Увеличение штатной численности персонала в управлении технологических присоединений.

3.2.2. Автоматизация большинства процедур, строящих процесс технологического присоединения.

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

№ п/п	Показатель	Категория присоединения потребителей услуг по передаче электрической энергии в разбивке по мощности, в динамике по годам															Все го
		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			
		2014	2015	Динамика изменения показателя, %	2014	2015	Динамика изменения показателя, %	2014	2015	Динамика изменения показателя, %	2014	2015	Динамика изменения показателя, %	2014	2015	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	15592	14217	-9	1341	1438	7,23	455	405	-10,99	91	66	-27,47				
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	15220	13300	-13	1112	1167	4,95	304	214	-29,61	25	21	-16				

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
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:	1	0	-100	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
3.1	по вине сетевой организации	1	0	-100	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
3.2	по вине сторонних лиц	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к эл. сетям, дней	15	15	0	25	25	0	25	25	0	25	25	0				
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	11807	11570	-2	610	653	7,05	157	112	-28,66	8	12	50				
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	9460	7718	-18	548	553	0,91	59	109	84,75	3	15	400				

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:	0	0	0	0	0	0	0	1	100	0	1	100				
7.1	по вине сетевой организации	0	0	0	0	0	0	0	1	100	0	1	100				
7.2	по вине заявителя	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	180	180	0	365	365	0	365	365	0	730	730	0				

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.

№ п/п	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		
		2014	2015	Динамика изменения показателя, %	2014	2015	Динамика изменения показателя, %	2014	2015	Динамика изменения показателя, %	2014	2015	Динамика изменения показателя, %	2014	2015	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:	34792	36808	5,48				407	431	5,57	3451	3480	0,83			
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	2	2	0,00												
1.2	осуществление технологического присоединения	17409	16441	-5,89				70	95	26,32	2092	2853	26,67			
1.3	коммерческий учет электрической энергии	17002	19961	14,82							55	56	1,79			
1.4	качество обслуживания	247	255	3,14				337	336	-0,30	247	255	3,14			
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	132	149	11,41							1057	316	-234,49			

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

№ п/п	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	Центр по взаимодействию с потребителями	ЦОП	350049, г.Краснодар, ул. Котовского, 76/2	(861)2593431, krasnodar-elseti@nesk.ru	Пн.- Чт. с 8-00 до 17-00; Пт. с 8-00 до 15-30	заявки о необходимости снятия показаний существующего прибора учета; заявки на осуществление допуска в эксплуатацию прибора учета; заявления на оборудование точки поставки приборами учета; заявки на установку, замену и (или) эксплуатацию приборов учета; прием сообщений о бездоговорном (безучетном) потреблении электрической энергии, о хищении объектов электросетевого хозяйства; Прием показаний приборов учета электрической энергии; Предоставление справочной информации о деятельности сетевой организации по вопросам оказания услуг сетевой организации, в том числе предоставление типовых форм документов; Предоставление консультаций по	24159	8	20	Нет

					<p>вопросам оказания услуг сетевой организации;</p> <p>Предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг, рассмотрения обращения, содержащего жалобу;</p> <p>Выдача документов потребителям, в том числе договоров на оказание услуг, квитанций, счетов-фактур на оплату услуг, документов по результатам оказания услуг (актов), актов безучетного (бездоговорного) потребления электрической энергии;</p> <p>Предоставление информации о причинах и сроках плановых перерывов передачи электрической энергии, причинах несоблюдения требований к параметрам ее качества, о дате и времени восстановления передачи электрической энергии, а также об обеспечении соответствия качества электрической энергии требованиям законодательства;</p> <p>Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания</p>				
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

№ п/п	Наименование	Единица измерения	Показатель
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	8(861)216-83-13* 8(861)221-27-91 8(861)216-83-73 8(861)216-83-70
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	-
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	-
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	-
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	-
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	-

*- техническая база по сбору статистической информации по заочному обслуживанию потребителей посредством телефонной связи создана в 2016 году.

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.

Наибольшее число обращений зарегистрировано по категории коммерческий учет электрической энергии – 20017 шт., обращений, содержащих жалобу по категории осуществление технологического присоединения – 1350 шт., обращений, содержащих заявку на оказание услуг по категории организация коммерческого учета электрической энергии – 20017 шт.

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

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок исполнения
1	План по созданию единого центра обработки телефонных вызовов	I кв-л 2016
2	План по созданию центра обслуживания потребителей в городе-герое Новороссийск	I кв-л 2016
3	План по внедрению информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону	II кв-л 2016
4	План по реструктуризации в сети Интернет официального сайта с возможностью обмена информацией с потребителями услуг посредством электронной почты, заполнения интерактивных форм заявок	II кв-л 2016
5	План по созданию единой базы данных по отключениям потребителей на базе "1С"	III кв-л 2016
6	План по внедрению системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации	IV кв-л 2016
7	План по внедрению системы электронного документооборота	IV кв-л 2016

4.6. Информация по обращениям потребителей представлена в приложении 2.