

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг АО «НЭСК-электросети» за 2019 год

Формирование отчета о качестве обслуживания потребителей услуг АО «НЭСК-электросети» за 2019 год выполнено в соответствии с действующим приказом Минэнерго России от 15.04.2014 № 186 «О Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций» (в действующей редакции).

1. Общая информация о сетевой организации

Официальное полное наименование организации: Акционерное Общество «НЭСК-электросети».

Сокращенное наименование организации: АО «НЭСК-электросети».

АО «НЭСК-электросети» осуществляет следующие виды деятельности, определённые постановлением Правительства РФ от 29.12.2011 № 1178 «О ценообразовании в области регулируемых цен (тарифов) в электроэнергетике»:

- передача электрической энергии;
- технологическое присоединение к электрическим сетям;
- оперативное диспетчерское управление;
- другие виды деятельности, не запрещенные законодательством РФ.

| Показатель | Период | | Динамика изменения показателя, % |
|--|---------|---------|----------------------------------|
| | 2018 | 2019 | |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1.1. Количество потребителей услуг АО "НЭСК-электросети" с разбивкой по типу потребителей | 920 588 | 962 660 | 4,6 |
| физические лица | 849 019 | 886 432 | 4,4 |
| юридические лица | 71 569 | 76 228 | 6,5 |
| 1.2. Количество точек поставки всего, шт.: | 1 006 | 1 021 | 1,6 |
| - в том числе точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии | 107 | 753 | |
| физические лица | 1 006 | 1 021 | 1,6 |
| юридические лица | 908 329 | 922 228 | 1,5 |
| вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирные дома | 84 199 | 85 802 | 1,9 |
| бесхозные объекты электросетевого хозяйства | 13 579 | 13 723 | 1,1 |
| приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных | | | |
| | 35 583 | 43 382 | 21,9 |

| 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---------------|---------------|-------------|
| 1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации: | | | |
| Общая протяженность по цепям (с вводами) воздушных линий (далее - ВЛ) в км, в т.ч.: | 15 225 | 15 274 | 0,3 |
| ВН (110 кВ и выше) | 25,4 | 25,4 | 0,0 |
| СН1 (35 - 60 кВ) | 22,6 | 22,6 | 0,0 |
| СН2 (1 - 20 кВ) | 2 645 | 2 682 | 1,4 |
| НН (до 1 кВ) | 12 532 | 12 544 | 0,1 |
| длина кабельных линий (далее - КЛ) в км, в т.ч.: | 5 060 | 5 211 | 3,0 |
| ВН (110 кВ и выше) | 0 | 0 | 0,0 |
| СН1 (35 - 60 кВ) | 1 | 8 | 732,0 |
| СН2 (1 - 20 кВ) | 3 282 | 3 443 | 4,9 |
| НН (до 1 кВ) | 1 777 | 1 760 | -1,0 |
| количество подстанций и РП, шт., в т.ч.: | 5 425 | 5 605 | 3,3 |
| 110 кВ | 0 | 0 | 0,0 |
| 35 кВ | 7 | 8 | 14,3 |
| 6(10) кВ | 5 418 | 5 597 | 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 | 45 | 0,0 |
| ВН (110 кВ и выше) | 100 | 100 | 0,0 |
| СН1 (35 - 60 кВ) | 91 | 91 | 0,0 |
| СН2 (1 - 20 кВ) | 39 | 38,9 | -0,3 |
| НН (до 1 кВ) | 45 | 45,1 | 0,2 |
| кабельных линий (далее - КЛ), в т.ч.: | 61 | 59 | -3,3 |
| СН1 (35 - 60 кВ) | 100 | 25 | -75,0 |
| СН2 (1 - 20 кВ) | 62 | 61 | -1,6 |
| НН (до 1 кВ) | 59 | 60 | 1,7 |
| количество подстанций и РП, в т.ч.: | 55,2 | 50 | -9,4 |
| 35 кВ | 55 | 47 | -14,5 |
| 6 и 10 кВ | 55,4 | 52,6 | -5,1 |

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 | | |
|-------|---|---------------------------|------|----------------------------------|
| | | 2018 | 2019 | 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) | 0,06 | 0,01 | -75,30 |
| 1.4 | НН (до 1 кВ) | 4,35 | 2,14 | -50,79 |
| 2 | Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии (P_{SAIFI}) | | | |
| 2.1 | ВН (110 кВ и выше) | | | - |
| 2.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | | | - |
| 2.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0,02 | 0,01 | -67,63 |
| 2.4 | НН (до 1 кВ) | 1,48 | 1,08 | -27,00 |
| 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) ($P_{SAIDI, рем}$) | | | |
| 3.1 | ВН (110 кВ и выше) | | | - |
| 3.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | | | - |
| 3.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0,00 | 0,00 | - |
| 3.4 | НН (до 1 кВ) | 2,63 | 1,51 | -42,53 |
| 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) ($P_{SAIFI, рем}$) | | | |
| 4.1 | ВН (110 кВ и выше) | | | - |
| 4.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | | | - |
| 4.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0,00 | 0,00 | - |
| 4.4 | НН (до 1 кВ) | 0,44 | 0,26 | -40,39 |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----|---|---|---|---------|
| 5 | Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки | 2 | 0 | -100,00 |
| 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 | 0 | -100,00 |

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 |
|-------|---|--|-----|------|------|--|-----|------|------|---|-----|------|------|---|-----|------|------|--|--|
| | | Π _{SAIDI} | | | | Π _{SAIFI} | | | | Π _{SAIDI, рем} | | | | Π _{SAIFI, рем} | | | | | |
| | | 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» | 0 | 0 | 0,00 | 3,41 | 0 | 0 | 0,00 | 2,33 | 0 | 0 | 0,00 | 0,07 | 0 | 0 | 0,00 | 0,02 | 0,001 | |
| 2 | Филиал АО «НЭСК-электросети» «Анапаэлектросеть» | 0 | 0 | 0,01 | 3,67 | 0 | 0 | 0,00 | 1,53 | 0 | 0 | 0,00 | 0,41 | 0 | 0 | 0,00 | 0,07 | 0,002 | |
| 3 | Филиал АО «НЭСК-электросети» «Апшеронскэлектросеть» | 0 | 0 | 0,00 | 0,81 | 0 | 0 | 0,00 | 0,55 | 0 | 0 | 0,00 | 0,41 | 0 | 0 | 0,00 | 0,07 | 0,000 | |
| 4 | Филиал АО «НЭСК-электросети» «Армавирэлектросеть» | 0 | 0 | 0,00 | 1,67 | 0 | 0 | 0,00 | 0,83 | 0 | 0 | 0,00 | 0,13 | 0 | 0 | 0,00 | 0,03 | 0,001 | |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
|----|---|---|---|------|------|---|---|------|------|----|----|------|------|----|----|------|------|-------|----|
| 5 | Филиал АО «НЭСК-электросети» «Белореченск-электросеть» | 0 | 0 | 0,00 | 1,65 | 0 | 0 | 0,00 | 1,22 | 0 | 0 | 0,00 | 0,00 | 0 | 0 | 0,00 | 0,00 | 0,001 | |
| 6 | Филиал АО «НЭСК-электросети» «Геленджикэлектросеть» | 0 | 0 | 0,00 | 1,82 | 0 | 0 | 0,00 | 1,30 | 0 | 0 | 0,00 | 0,21 | 0 | 0 | 0,00 | 0,04 | 0,003 | |
| 7 | Филиал АО «НЭСК-электросети» «Гулькевичиэлектросеть» | 0 | 0 | 0,00 | 0,00 | 0 | 0 | 0,00 | 0,00 | 0 | 0 | 0,00 | 0,13 | 0 | 0 | 0,00 | 0,01 | 0,000 | |
| 8 | Филиал АО «НЭСК-электросети» «Горячеключ-электросеть» | 0 | 0 | 0,00 | 0,84 | 0 | 0 | 0,00 | 0,78 | 0 | 0 | 0,01 | 3,63 | 0 | 0 | 0,00 | 0,68 | 0,001 | |
| 9 | Филиал АО «НЭСК-электросети» «Бйскэлектросеть» | 0 | 0 | 0,01 | 2,23 | 0 | 0 | 0,01 | 1,51 | 0 | 0 | 0,00 | 0,05 | 0 | 0 | 0,00 | 0,01 | 0,001 | |
| 10 | Филиал АО «НЭСК-электросети» «Кореновскэлектросеть» | 0 | 0 | 0,00 | 0,27 | 0 | 0 | 0,00 | 0,28 | 0 | 0 | 0,00 | 1,03 | 0 | 0 | 0,00 | 0,16 | 0,000 | |
| 11 | Филиал АО «НЭСК-электросети» «Краснодарэлектросеть» | 0 | 0 | 0,04 | 2,13 | 0 | 0 | 0,02 | 0,90 | 0 | 0 | 0,00 | 2,64 | 0 | 0 | 0,00 | 0,35 | 0,002 | |
| 12 | Филиал АО «НЭСК-электросети» «Кропоткинэлектросеть» | 0 | 0 | 0,00 | 0,14 | 0 | 0 | 0,00 | 0,13 | 0 | 0 | 0,00 | 1,73 | 0 | 0 | 0,00 | 0,56 | 0,000 | |
| 13 | Филиал АО «НЭСК-электросети» «Крымскэлектросеть» | 0 | 0 | 0,00 | 2,95 | 0 | 0 | 0,00 | 1,06 | 0 | 0 | 0,00 | 0,30 | 0 | 0 | 0,00 | 0,04 | 0,001 | |
| 14 | Филиал АО «НЭСК-электросети» «Курганинскэлектросеть» | 0 | 0 | 0,00 | 0,92 | 0 | 0 | 0,00 | 0,69 | 0 | 0 | 0,00 | 0,13 | 0 | 0 | 0,00 | 0,05 | 0,000 | |
| 15 | Филиал АО «НЭСК-электросети» «Лабинскэлектросеть» | 0 | 0 | 0,00 | 0,78 | 0 | 0 | 0,00 | 0,35 | 0 | 0 | 0,00 | 0,00 | 0 | 0 | 0,00 | 0,00 | 0,000 | |

| 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» «Мостэлектросеть» | 0 | 0 | 0,00 | 0,05 | 0 | 0 | 0,00 | 0,07 | 0 | 0 | 0,00 | 3,00 | 0 | 0 | 0,00 | 1,02 | 0,000 | |
| 17 | Филиал АО «НЭСК-электросети» «Новокубанск-электросеть» | 0 | 0 | 0,00 | 0,49 | 0 | 0 | 0,00 | 0,36 | 0 | 0 | 0,00 | 2,17 | 0 | 0 | 0,00 | 0,57 | 0,001 | |
| 18 | Филиал АО «НЭСК-электросети» «Новороссийск-электросеть» | 0 | 0 | 0,01 | 4,96 | 0 | 0 | 0,00 | 2,02 | 0 | 0 | 0,00 | 1,37 | 0 | 0 | 0,00 | 0,18 | 0,002 | |
| 19 | Филиал АО «НЭСК-электросети» «Приморско-Ахтарскэлектросеть» | 0 | 0 | 0,00 | 0,63 | 0 | 0 | 0,00 | 0,38 | 0 | 0 | 0,00 | 0,06 | 0 | 0 | 0,00 | 0,02 | 0,000 | |
| 20 | Филиал АО «НЭСК-электросети» «Славянскэлектросеть» | 0 | 0 | 0,00 | 2,16 | 0 | 0 | 0,00 | 0,93 | 0 | 0 | 0,00 | 7,83 | 0 | 0 | 0,00 | 2,02 | 0,001 | |
| 21 | Филиал АО «НЭСК-электросети» «Темрюкэлектросеть» | 0 | 0 | 0,00 | 1,92 | 0 | 0 | 0,00 | 3,39 | 0 | 0 | 0,00 | 0,07 | 0 | 0 | 0,00 | 0,01 | 0,001 | |
| 22 | Филиал АО «НЭСК-электросети» «Тимашевскэлектросеть» | 0 | 0 | 0,00 | 1,77 | 0 | 0 | 0,00 | 1,20 | 0 | 0 | 0,00 | 4,64 | 0 | 0 | 0,00 | 0,83 | 0,000 | |
| 23 | Филиал АО «НЭСК-электросети» «Тихорецкэлектросеть» | 0 | 0 | 0,00 | 0,10 | 0 | 0 | 0,00 | 0,07 | 0 | 0 | 0,00 | 0,31 | 0 | 0 | 0,00 | 0,07 | 0,000 | |
| 24 | Филиал АО «НЭСК-электросети» «Туапсеэлектросеть» | 0 | 0 | 0,01 | 4,24 | 0 | 0 | 0,00 | 1,89 | 0 | 0 | 0,00 | 0,00 | 0 | 0 | 0,00 | 0,00 | 0,001 | |
| 25 | Филиал АО «НЭСК-электросети» «Усть-Лабинскэлектросеть» | 0 | 0 | 0,00 | 2,33 | 0 | 0 | 0,00 | 1,66 | 0 | 0 | 0,00 | 0,49 | 0 | 0 | 0,00 | 0,10 | 0,001 | |
| 26 | Всего по сетевой организации | 0 | 0 | 0,01 | 2,14 | 0 | 0 | 0,01 | 1,08 | 0 | 0 | 0,00 | 1,51 | 0 | 0 | 0,00 | 0,26 | 0,020 | |

Планируемые мероприятия, направленные на повышение качества оказания услуг по передаче электрической энергии (в рамках организационно-технических мероприятий, инвестиционной и ремонтных программ):

- поддержание оптимальной схемы ВЛ-10 кВ с учётом актуальных нагрузок;
- перераспределение нагрузки, разукрупнение фидеров 0,4 кВ;
- ревизия контактных соединений;
- замена участков распределительных электрических сетей на воздушные или кабельные линии (с увеличением сечения проводника (СН, НН);
- замена участков воздушных линий распределительных электрических сетей (неизолированного провода на СИП);
- замена силовых трансформаторов не соответствующих нагрузке по результатам замеров летнего максимума;
- внедрение системы АСДТУ – быстрое определение поврежденного участка и дистанционное управление коммутационными аппаратами для быстрого включения обесточенных потребителей;
- установка реклоузеров с интеграцией в систему АСДТУ, на присоединениях большой протяженности и сложной конфигурации.

Информация о строительстве новых, реконструкции существующих объектов электросетевого хозяйства (с разбивкой по структурным единицам сетевой организации на основании инвестиционной программы на 2020-2024 годы) представлена в разделе «Инвестиционная деятельность»/«Раскрытие информации» главной страницы официального сайта АО «НЭСК-электросети» (<http://www.nesk-elseti.ru>).

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии не востребовавшейся 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 главной странице официального сайта АО «НЭСК-электросети» (<http://www.nesk-elseti.ru>) в подразделе «Технологическое присоединение» раздела «Раскрытие информации», а также о прогнозах ее увеличения с разбивкой по структурным единицам сетевой организации и по уровням напряжения на

основании инвестиционной программы на 2020 год находится в разделе «Инвестиционная деятельность»/«Раскрытие информации» главной страницы официального сайта АО «НЭСК-электросети» (<http://www.nesk-elseti.ru>).

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

3.2.1. В клиентском зале ЦВП филиала «Краснодарэлектросеть» 5 окон обслуживания потребителей (дополнительно к действующей кассе) оборудованы терминалами для расчётно-кассового обслуживания потребителей по безналичному расчету.

3.2.2. В 1 квартале 2019 г. открыты три дополнительных участка ЦВП филиала «Краснодарэлектросеть».

3.2.3. Внедрена новая услуга - технологическое присоединение к электрическим сетям «под ключ», т.е. возможность пройти всю процедуру технологического присоединения с мощностью присоединяемых объектов до 15 кВт от подачи заявки до заключения договора энергоснабжения всего за 2 визита в офис. Все технические мероприятия со стороны потребителя (монтаж щита учета с установкой счетчика электрической энергии, монтаж ввода, разработка всей технической документации) компания берет на себя.

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 | | | | | | | | | | | | | | | 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 эл.энергии | | | |
| | | 2018 | 2019 | Динамика изменения показателя, % | 2018 | 2019 | Динамика изменения показателя, % | 2018 | 2019 | Динамика изменения показателя, % | 2018 | 2019 | Динамика изменения показателя, % | 2018 | 2019 | 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 | 13237 | 12443 | -6,00 | 2017 | 2238 | 10,96 | 349 | 316 | -9,46 | 48 | 60 | 25,00 | | | | 15057 |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
|-----|---|-------|-------|-------|------|------|--------|-----|-----|--------|----|----|--------|----|----|----|-------|
| 2 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 11648 | 11627 | -0,18 | 1667 | 1738 | 4,26 | 125 | 193 | 54,40 | 22 | 23 | 4,55 | | | | 13581 |
| 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 | 2 | - | 10 | 3 | -70,00 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | | | | 5 |
| 3.1 | по вине сетевой организации | 0 | 2 | - | 10 | 3 | -70,00 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | | | | 5 |
| 3.2 | по вине сторонних лиц | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | | | | 0 |
| 4 | Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к эл. сетям, дней | 15 | 15 | 0,00 | 15 | 15 | 0,00 | 25 | 15 | -40,00 | 25 | 15 | -40,00 | | | | 15 |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
|-----|--|-------|-------|-------|------|------|--------|-----|-----|--------|-----|-----|--------|----|----|----|-------|
| 5 | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 11648 | 10794 | -7,33 | 1667 | 1421 | -14,76 | 125 | 94 | -24,80 | 22 | 8 | -63,64 | | | | 12317 |
| 6 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 10788 | 9991 | -7,39 | 728 | 927 | 27,34 | 66 | 83 | 25,76 | 7 | 4 | -42,86 | | | | 11005 |
| 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 | 5 | - | 0 | 2 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | | | | 7 |
| 7.1 | по вине сетевой организации | 0 | 5 | - | 0 | 2 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | | | | 7 |
| 7.2 | по вине заявителя | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | | | | 0 |
| 8 | Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 180 | 180 | 0,00 | 365 | 360 | -1,37 | 365 | 720 | 97,26 | 730 | 720 | -1,37 | | | | 495 |

3.4. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации.

С целью повышения качества обслуживания потребителей специалистами АО «НЭСК-электросети» на официальном сайте Общества в разделах «Потребителям», «Личный кабинет» расположен интерактивный инструмент «Калькулятор стоимости технологического присоединения» (<http://www.nesk-elseti.ru/kalkulator-tp>).

Калькулятор стоимости технологического присоединения предназначен для автоматического онлайн-расчета стоимости технологического присоединения в соответствии с утвержденными ставками платы, с учетом допущений по объему мероприятий сетевой организации по присоединению объекта.

Выполненный расчет является ориентировочным, итоговая стоимость технологического присоединения определяется сетевой организацией в соответствии с утвержденными ставками после подачи заявки на технологическое присоединение при подготовке Договора об осуществлении технологического присоединения.

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 | | |
| | | 2018 | 2019 | Динамика изменения показателя, % | 2018 | 2019 | Динамика изменения показателя, % | 2018 | 2019 | Динамика изменения показателя, % | 2018 | 2019 | Динамика изменения показателя, % | 2018 | 2019 | 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: | 39128 | 43801 | 11,9 | 51968 | 60387 | 16,2 | 3612 | 2321 | -35,7 | 6729 | 2797 | -58,4 | 2 | 0 | 100,0 |
| 1.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии | 10026 | 1438 | -85,7 | 11542 | 40011 | 246,7 | 1850 | 1571 | -15,1 | 1031 | 1421 | 37,8 | 0 | 0 | 0,0 |
| 1.2 | осуществление технологического присоединения | 2638 | 21335 | 708,8 | 3540 | 4276 | 20,8 | 360 | 152 | -57,8 | 261 | 509 | 95,0 | 0 | 0 | 0,0 |
| 1.3 | коммерческий учет электрической энергии | 6193 | 10362 | 67,3 | 364 | 1365 | 275,0 | 524 | 41 | -92,2 | 344 | 17 | -95,1 | 0 | 0 | 0,0 |
| 1.4 | качество обслуживания | 203 | 267 | 31,5 | 1039 | 161 | -84,5 | 56 | 84 | 50,0 | 15 | 5 | -66,7 | 0 | 0 | 0,0 |
| 1.5 | техническое обслуживание электросетевых объектов | 4612 | 9425 | 104,4 | 14323 | 8860 | -38,1 | 463 | 420 | -9,3 | 733 | 457 | -37,7 | 2 | 0 | 100,0 |
| 1.6 | прочее | 15456 | 974 | -93,7 | 21160 | 5714 | -73,0 | 359 | 53 | -85,2 | 4345 | 388 | -91,1 | 0 | 0 | 0,0 |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |
|----------|--|--------------|--------------|--------------|-------------|-------------|--------------|------------|------------|--------------|-------------|------------|--------------|----------|----------|--------------|
| 2 | Жалобы | 711 | 345 | -51,5 | 6610 | 8465 | 28,1 | 331 | 400 | 20,8 | 583 | 146 | -75,0 | 2 | 0 | 100,0 |
| 2.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе: | 259 | 98 | -62,2 | 3844 | 8294 | 115,8 | 46 | 99 | 115,2 | 502 | 42 | -91,6 | 0 | 0 | 0,0 |
| 2.1.1 | качество услуг по передаче электрической энергии | 25 | 13 | -48,0 | 2326 | 7118 | 206,0 | 22 | 9 | -59,1 | 40 | 5 | -87,5 | 0 | 0 | 0,0 |
| 2.1.2 | качество электрической энергии | 234 | 85 | -63,7 | 1518 | 1176 | -22,5 | 24 | 90 | 275,0 | 462 | 37 | -92,0 | 0 | 0 | 0,0 |
| 2.2 | осуществление технологического присоединения | 87 | 6 | -93,1 | 0 | 8 | 0,0 | 65 | 93 | 43,1 | 9 | 95 | 955,6 | 0 | 0 | 0,0 |
| 2.3 | коммерческий учет электрической энергии | 80 | 68 | -15,0 | 17 | 98 | 476,5 | 17 | 43 | 152,9 | 1 | 3 | 200,0 | 0 | 0 | 0,0 |
| 2.4 | качество обслуживания | 148 | 15 | -89,9 | 27 | 5 | -81,5 | 103 | 52 | -49,5 | 48 | 1 | -97,9 | 2 | 0 | 100,0 |
| 2.5 | техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства | 96 | 108 | 12,5 | 2197 | 39 | -98,2 | 78 | 60 | -23,1 | 4 | 5 | 25,0 | 0 | 0 | 0,0 |
| 2.6 | прочее | 41 | 50 | 22,0 | 525 | 21 | -96,0 | 22 | 53 | 140,9 | 19 | 0 | -100,0 | 0 | 0 | 0,0 |
| 3 | Заявка на оказание услуг | 36681 | 49696 | 35,5 | 5355 | 516 | -90,4 | 367 | 134 | -63,5 | 3299 | 113 | -96,6 | 0 | 0 | 0,0 |
| 3.1 | по технологическому присоединению | 13190 | 14859 | 12,7 | 0 | 0 | 0,0 | 348 | 118 | -66,1 | 2113 | 80 | -96,2 | 0 | 0 | 0,0 |
| 3.2 | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии | 1414 | 442 | -68,7 | 0 | 0 | 0,0 | 0 | 0 | 0,0 | 126 | 1 | -99,2 | 0 | 0 | 0,0 |
| 3.3 | организация коммерческого учета электрической энергии | 20642 | 33918 | 64,3 | 297 | 94 | -68,4 | 12 | 15 | 25,0 | 176 | 10 | -94,3 | 0 | 0 | 0,0 |
| 3.4 | прочее | 1435 | 477 | 100,0 | 5058 | 422 | 100,0 | 7 | 1 | -85,7 | 884 | 22 | 100,0 | 0 | 0 | 0,0 |

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 | прием жалобы потребителя в письменной форме; прием заявки/заявления на оказание услуг в письменной форме, в том числе: заявки на технологическое присоединение; обращения потребителя о продлении срока действия ранее выданных технических условий; заявления о восстановлении ранее выданных технических условий, утрата которых наступила в связи с ликвидацией, реорганизацией, прекращением деятельности прежнего владельца (заявителя), продажей объектов и по иным причинам; уведомления о заключении соглашения о перераспределении присоединенной мощности; заявления на заключение договора об оказании услуг по передаче электрической энергии; запроса о согласовании места установки прибора учета, схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета, а также метрологических характеристик прибора учета; | 39963 | 12 | 18 | нет |

| | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|--|--|--|--|
| | | | | | <p>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; Предоставление справочной информации о деятельности сетевой организации по вопросам оказания услуг сетевой организации, в том числе предоставление типовых форм документов; Предоставление консультаций по вопросам оказания услуг сетевой организации; Предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг, рассмотрения обращения, содержащего жалобу; Выдача документов потребителям, в том числе договоров на оказание услуг, квитанций, счетов-фактур на оплату услуг, документов по результатам оказания услуг (актов), актов бездоговорного (безучетного) потребления электрической энергии; 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; Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания</p> | | | | |
|--|--|--|--|--|---|--|--|--|--|

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
|---|---|-----|---|--|---|---|------|----|----|--------------------------------|
| 2 | Центр по взаимодействию с потребителями | ЦОП | г. Краснодар, ул. Красных Партизан, 226 | (861)2593431, krasnodar-elseti@nesk.ru | Пн.- Чт. с 8-00 до 17-00; Пт. с 8-00 до 15-30 | прием жалобы потребителя в письменной форме; прием заявки/заявления на оказание услуг в письменной форме, в том числе: заявки на технологическое присоединение; обращения потребителя о продлении срока действия ранее выданных технических условий; заявления о восстановлении ранее выданных технических условий, утрата которых наступила в связи с ликвидацией, реорганизацией, прекращением деятельности прежнего владельца (заявителя), продажей объектов и по иным причинам; уведомления о заключении соглашения о перераспределении присоединенной мощности; заявления на заключение договора об оказании услуг по передаче электрической энергии; запроса о согласовании места установки прибора учета, схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета, а также метрологических характеристик прибора учета; 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; | 2358 | 10 | 20 | Краснодар-энергосбыт АО "НЭСК" |

| | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|--|--|--|--|
| | | | | | <p>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; Предоставление справочной информации о деятельности сетевой организации по вопросам оказания услуг сетевой организации, в том числе предоставление типовых форм документов; Предоставление консультаций по вопросам оказания услуг сетевой организации; Предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг, рассмотрения обращения, содержащего жалобу; 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; 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; Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания</p> | | | | |
|--|--|--|--|--|---|--|--|--|--|

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
|---|---|-----|---------------------------------------|--|---|---|------|----|----|--------------------------------|
| 3 | Центр по взаимодействию с потребителями | ЦОП | г. Краснодар, ул. Старокубанская, 114 | (861)2593431, krasnodar-elseti@nesk.ru | Пн.- Чт. с 8-00 до 17- 00; Пт. с 8-00 до 15- 30 | прием жалобы потребителя в письменной форме; прием заявки/заявления на оказание услуг в письменной форме, в том числе: заявки на технологическое присоединение; обращения потребителя о продлении срока действия ранее выданных технических условий; заявления о восстановлении ранее выданных технических условий, утрата которых наступила в связи с ликвидацией, реорганизацией, прекращением деятельности прежнего владельца (заявителя), продажей объектов и по иным причинам; уведомления о заключении соглашения о перераспределении присоединенной мощности; заявления на заключение договора об оказании услуг по передаче электрической энергии; запроса о согласовании места установки прибора учета, схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета, а также метрологических характеристик прибора учета; | 2523 | 10 | 20 | Краснодар-энергосбыт АО "НЭСК" |

| | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | <p>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; Предоставление справочной информации о деятельности сетевой организации по вопросам оказания услуг сетевой организации, в том числе предоставление типовых форм документов; Предоставление консультаций по вопросам оказания услуг сетевой организации; Предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг, рассмотрения обращения, содержащего жалобу; Выдача документов потребителям, в том числе договоров на оказание услуг, квитанций, счетов-фактур на оплату услуг, документов по результатам оказания услуг (актов), актов бездоговорного (бездоговорного) потребления электрической энергии; 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; Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания</p> | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
|---|---|-----|-------------------------------|---|---|---|-----|----|----|--------------------------------|
| 4 | Центр по взаимодействию с потребителями | ЦОП | г. Краснодар ул. Каляева, 261 | (861)2593431, krasnodar-elseti@nesk.ru | Пн.- Чт. с 8-00 до 17- 00; Пт. с 8-00 до 15- 30 | прием жалобы потребителя в письменной форме; прием заявки/заявления на оказание услуг в письменной форме, в том числе: заявки на технологическое присоединение; обращения потребителя о продлении срока действия ранее выданных технических условий; заявления о восстановлении ранее выданных технических условий, утрата которых наступила в связи с ликвидацией, реорганизацией, прекращением деятельности прежнего владельца (заявителя), продажей объектов и по иным причинам; уведомления о заключении соглашения о перераспределении присоединенной мощности; заявления на заключение договора об оказании услуг по передаче электрической энергии; запроса о согласовании места установки прибора учета, схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета, а также метрологических характеристик прибора учета; | 947 | 15 | 15 | Краснодар-энергосбыт АО "НЭСК" |

| | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|--|--|--|--|
| | | | | | <p>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; Предоставление справочной информации о деятельности сетевой организации по вопросам оказания услуг сетевой организации, в том числе предоставление типовых форм документов; Предоставление консультаций по вопросам оказания услуг сетевой организации; Предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг, рассмотрения обращения, содержащего жалобу; 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; 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; Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания</p> | | | | |
|--|--|--|--|--|---|--|--|--|--|

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
|---|---|-----|---|--|---|---|-------|----|----|-----|
| 5 | Центр по взаимодействию с потребителями | ЦОП | 353900, г. Новороссийск, ул. Леднева, 9 | (8617)64-27-36, novoross-elseti@nesk-elseti.ru | Пн.- Чт. с 8-00 до 17-00; Пт. с 8-00 до 15-30 | прием жалобы потребителя в письменной форме; прием заявки/заявления на оказание услуг в письменной форме, в том числе: заявки на технологическое присоединение; обращения потребителя о продлении срока действия ранее выданных технических условий; заявления о восстановлении ранее выданных технических условий, утрата которых наступила в связи с ликвидацией, реорганизацией, прекращением деятельности прежнего владельца (заявителя), продажей объектов и по иным причинам; уведомления о заключении соглашения о перераспределении присоединенной мощности; заявления на заключение договора об оказании услуг по передаче электрической энергии; запроса о согласовании места установки прибора учета, схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета, а также метрологических характеристик прибора учета; | 10065 | 15 | 20 | Нет |

| | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|--|--|--|--|
| | | | | | <p>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 вопросам оказания услуг сетевой организации; Предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг, рассмотрения обращения, содержащего жалобу; 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 эл. энергии; 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; 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(800)234-83-73 |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | единицы | 65578 |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | единицы | 52029 |
| 2.2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню | единицы | 13549 |
| 3 | Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | 1,26 |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | 2,45 |

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:

- оказание услуг по передаче электрической энергии – 44 441 шт. (в 2018 году по категории прочее – 41 320 шт.);
- обращений, содержащих жалобу по категории качество услуг по передаче электрической энергии – 8 533 шт. (в 2018 году по категории оказание услуг по передаче электрической энергии – 4 651 шт.);
- обращений, содержащих заявку на оказание услуг по категории организация коммерческого учета электрической энергии – 34 037 шт. (в 2018 году по категории организация коммерческого учета электрической энергии – 21 127 шт.).

4.5. Помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, Общество оказывает дополнительные услуги потребителям. Информация находится во вкладке «Перечень дополнительных платных услуг» раздела «Дополнительные услуги» главной страницы официального

сайта АО «НЭСК-электросети» (<http://www.nesk-elseti.ru>).

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территориях других государств, матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан).

В рамках действующего законодательства в части организации доступной среды для инвалидов, в офисах по приему граждан Общества установлены пандусы и выделенные места для стоянки автотранспорта, а также обеспечивается внеочередное обслуживание.

В 2019 году филиалами Общества социально уязвимым группам населения на безвозмездной основе (за счет средств бюджета компании) выделены 439 приборов учета и оказано 439 услуг по их установке.

Выделение приборов учета электроэнергии и (или) оказание услуг по его установке льготной категории граждан производится после поступления заявки от абонента и предоставления документов, подтверждающих право на льготы.

4.7. Темы и результаты опросов потребителей¹, проводимых сетевой организацией для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания.

В течение 2019 года проводился целевой опрос с целью изучения мнения о качестве оказываемых услуг и обслуживания потребителей.

4.7.1. Анкетирование потребителей в сети Интернет.

Опрос проводился посредством заполнения потребителями интерактивной формы анкеты веб-интерфейса официального сайта АО «НЭСК-электросети» по направлениям: «технологическое присоединение», «эффективность очного обслуживания», «качество электрической энергии», «оценка уровня информированности об отключениях», «оценка оперативности персонала в случаях аварий».

Результаты опроса по направлению «эффективность очного обслуживания».

Удовлетворительной считают работу специалистов филиала «Усть-Лабинскэлектросеть», а именно по критериям:

- достаточность и понятность информации представленной на стендах, в буклетах – 4 балла;
- оперативность обслуживания клиентов (время ожидания в очереди, оперативность работы сотрудников) – 3 балла;
- компетентность сотрудников (вежливость, полнота и доступность

¹ В соответствии с Федеральным законом РФ «О персональных данных» (в действующей редакции) обработка полученных сведений и дальнейшее использование информации происходит только в обезличенном виде.

предоставления информации) – 4 балла.

Посетителям удобен график работы офиса как в утренние часы (9:00-11:00), так и во второй половине дня (11:00-15:00).

Также поступило предложение о продлении приема потребителей в ЦВП «Краснодарэлектросеть» до 20:00.

С учетом замечаний в 1 квартале 2019 г. открыты три дополнительных участка центра по взаимодействию с потребителями филиала «Краснодарэлектросеть», 5 из 9 окон основного ЦВП оборудованы терминалами для расчётно-кассового обслуживания потребителей по безналичному расчету (что обеспечивает 100% охват по оплате предоставляемых услуг).

Результаты опроса по направлению «качество электрической энергии».

Более 63% респондентов считают качество электроэнергии (уровень напряжения, отключения) удовлетворительным. Поступили предложения по качеству обслуживания в части повышения оперативности предоставления и доступности информации по отключениям электроэнергии.

4.7.2. Анкетирование потребителей по телефону.

Анкетирование потребителей по телефону проводилось операторами связи единого центра по взаимодействию с потребителями (круглосуточная горячая линия) центра по взаимодействию с потребителями исполнительного аппарата АО «НЭСК» (далее – Контакт-центр) методом опроса абонента в конце разговора по темам: «Оценка оперативности работы горячей линии», «Полнота и полезность предоставленной информации» с оценкой качества услуг по пятибалльной шкале.

Результаты опроса.

| № п/п | Показатель | Ед.изм. | Результат |
|-------|---|---------|-----------|
| 1 | Количество потребителей, обратившихся на горячую линию в период проведения опроса | чел. | 11564 |
| 2 | Количество потребителей принявших участие в опросе | чел. | 1095 |
| 3 | Средний балл по «Оценке оперативности работы горячей линии» | ед. | 4,94 |
| 4 | Средний балл по «Полноте и полезности предоставленной информации» | ед. | 4,94 |

| № п/п | Оценка оперативности работы, полноты и полезности предоставленной информации горячей линии | Количество оценок, ед. | Доля, % |
|-------|--|------------------------|---------|
| 1 | Отлично | 970 | 88,58 |
| 2 | Хорошо | 110 | 10,05 |
| 3 | Удовлетворительно | 15 | 1,37 |
| 4 | Неудовлетворительно | 0 | 0,00 |
| 5 | Плохо | 0 | 0,00 |

Более 98 % опрошенных потребителей оценивает работу специалистов Контакт-центра положительно: среднее значение оценки работы каждого специалиста находится в диапазоне 4,70-5,00 и составляет 4,90 (по пятибалльной шкале). Таким образом, работа Контакт-центра заслуживает в основном оценку «отлично».

4.7.3. Целевой опрос потребителей в офисах обслуживания.

4.7.3.1. Специалистами ЦВП филиала АО «НЭСК-электросети» «Краснодарэлектросеть» с целью определения качества оказания услуг потребителям и выявления недостатков в обслуживании проведены письменные опросы 180 респондентов.

Результаты анализа анкет.

| № п/п | Вопрос анкеты | Средняя оценка по пятибалльной шкале* |
|-------|--|---------------------------------------|
| 1 | Удобство способа подачи заявки на оказание услуги | 4,98 |
| 2 | Часы работы компании. | 4,81 |
| 3 | Компетентность / грамотность сотрудников, принимавших заявку. | 4,83 |
| 4 | Время ожидания при подаче заявки (допустимо не более 20 мин.) | 4,57 |
| 5 | Простота и доступность информационно-справочных материалов, необходимых для оформления заявки. | 4,85 |
| 6 | Удобство способа оплаты услуг, предоставляемых компанией (наличие / отсутствие платежного терминала, кассы) | 4,87 |
| 7 | Консультирование по интересующим вопросам, включая дополнительную информацию по сторонним организациям. | 4,85 |
| 8 | Уровень внутреннего оснащения мест приема клиентов. | 4,89 |
| 9 | Знаете ли Вы о едином номере горячей линии 8(800) 234-83-73? | 91,49% |
| 10 | Степень удовлетворенности ответами, полученными на заданные Вами вопросы, касающиеся процедуры технологического присоединения. | 4,94 |
| 11 | Культура общения сотрудников. | 4,98 |
| 12 | Рекомендовали бы Вы нашу компанию на предоставление аналогичных услуг своим знакомым? | 4,96 |

*- степень удовлетворенности потребителя предоставляемыми ЦВП услугами, где: 1 – крайне не доволен, 2 – не доволен, 3 – доволен, 4 – очень доволен, 5 – доволен. Огромное спасибо, рекомендую Вашу компанию друзьям и соседям.

4.7.3.2. В ЦВП филиала АО «НЭСК-электросети» «Новороссийскэлектросеть» с целью определения качества оказания услуг потребителям и выявлении недостатков в обслуживании проведены письменные опросы 173 респондентов.

Результаты анализа анкет.

| № п/п | Вопрос анкеты | Средняя оценка по пятибалльной шкале |
|-------|---|--------------------------------------|
| 1 | Как вы оцениваете оперативность работы по Вашим обращениям по вопросам технологического присоединения? | 4,65 |
| 2 | Достаточность и понятность информации, предоставляемой в Центре обслуживания клиентов (на стендах, в буклетах) | 4,65 |
| 3 | Оперативность обслуживания клиентов (время ожидания в очереди, оперативность работы сотрудников) | 4,54 |
| 4 | Компетентность сотрудников Центра обслуживания клиентов (вежливость, а также полнота и доступность предоставления информации по Вашему вопросу) | 4,75 |
| 5 | Как Вы оцениваете качество электроэнергии в настоящее время (уровень напряжения, отключения)? | 4,01 |
| 6 | Как вы оцениваете уровень информированности об отключениях? | 3,98 |
| 7 | Как вы оцениваете уровень оперативности персонала в случаях аварии? | 4,26 |

Большинству (92 %) потребителей услуга по технологическому присоединению, оказанная в ЦВП, понятна.

72 % отмечают высокий уровень информативности документов на стендах и 65 % - оперативность обслуживания сотрудниками ЦВП.

В целом уровень качества обслуживания персоналом ЦВП (компетентность и культура общения сотрудников, консультирование и степень удовлетворенности ответами) большинство потребителей оценило по пятибалльной шкале на оценку «хорошо» и «отлично», среднее значение показателей – 4,9.

При этом удобным временем для посещения ЦВП (81 %) потребители считают период с 11:00 до 17:00.

По всем выявленным недостаткам в работе ЦВП руководством филиалов предпринимаются корректирующие и предупреждающие действия: тестирование на знание сферы деятельности, обучение персонала по направлению деловой этикет и общение с потребителями.

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

4.8.1. На официальном сайте АО «НЭСК-электросети» в разделе «вопросы-ответы» размещена интерактивная форма позволяющая получить консультацию по интересующему вопросу, либо подать жалобу. Здесь же публикуются ответы на часто задаваемые вопросы и полезная информация для потребителей. Информационная база постоянно поддерживается в актуальном состоянии.

4.8.2. В 2019 году выполнен ряд мероприятий, направленных на повышение качества обслуживания потребителей:

– с целью создания максимально комфортных условий для

потребителей услуг в решении вопросов, связанных с электроснабжением и технологическим присоединением к электрическим сетям АО «НЭСК-электросети» в Краснодаре открыты 3 дополнительных участка Центра по взаимодействию с потребителями филиала «Краснодарэлектросеть»;

- разработана дополнительная платная услуга «Технологическое присоединение «под ключ», позволяющая выполнить всю процедуру технологического присоединения с мощностью присоединяемых объектов до 15 кВт от подачи заявки до заключения договора энергоснабжения за 2 визита в офис;

- с целью повышения эффективности работы, структурного взаимодействия, а также взаимодействия между специалистами единого центра обработки телефонных обращений (круглосуточная горячая линия 8 800 234-83-73), потребителями АО «НЭСК-электросети» и АО «НЭСК» (гарантирующий поставщик) создан на принципах аутсорсинга единый информационный Контакт-центр;

- на официальном сайте Общества в разделе «Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в АО «НЭСК-электросети» через Интернет» блока «Связь для абонента» добавлена возможность узнать статус ранее направленного обращения по его номеру;

- в связи с внесением изменений в существующее законодательство РФ произведена актуализация паспортов услуг (процессов);

- размещение информации о плановых отключениях электроэнергии в популярных социальных сетях и мессенджерах;

- на главной странице официального сайта Общества созданы «горячие кнопки» для ускорения перехода в другие разделы с наиболее востребованной потребителями информацией, в том числе возможность внесения информации о хищениях электроэнергии.

4.9. Информация по обращениям потребителей представлена в приложении 1.