

## Информация о качестве обслуживания потребителей услуг АО «НЭСК-электросети» за 2021 год

Формирование отчета о качестве обслуживания потребителей услуг АО «НЭСК-электросети» за 2021 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, %
	2020	2021	
1	2	3	4
1.1. Количество потребителей услуг АО "НЭСК-электросети" с разбивкой по типу потребителей	977 385	986 632	0,9
физические лица	895 162	900 368	0,6
юридические лица	82 223	86 264	4,9
1.2. Количество точек поставки всего, шт.:	1 054 272	1 066 702	1,2
- в том числе точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии	1 054 272	1 066 702	1,2
физические лица	951 555	963 955	1,3
юридические лица	88 988	89 909	1,0
вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирные дома	13 729	12 838	-6,5
бесхозные объекты электросетевого хозяйства			
приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных	57 758	75 695	31,1

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.:	<b>15 885</b>	<b>17 252</b>	<b>8,6</b>
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)	2 713	2 757	1,6
НН (до 1 кВ)	13 125	14 447	10,1
длина кабельных линий (далее - КЛ) в км, в т.ч.:	<b>5 420</b>	<b>5 423</b>	<b>0,1</b>
ВН (110 кВ и выше)	0	0	0,0
СН1 (35 - 60 кВ)	8,32	8,32	0,0
СН2 (1 - 20 кВ)	3625,4	3659,5	0,9
НН (до 1 кВ)	1785,9	1755,2	-1,7
количество подстанций и РП, шт., в т.ч.:	<b>5 860</b>	<b>5 877</b>	<b>0,3</b>
110 кВ	0	0	0,0
35 кВ	8	8	0,0
6(10) кВ	5 852	5 869	0,3
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.:	<b>45</b>	<b>45</b>	<b>0,0</b>
ВН (110 кВ и выше)	100	100	0,0
СН1 (35 - 60 кВ)	91	91	0,0
СН2 (1 - 20 кВ)	38,5	38,5	0,0
НН (до 1 кВ)	44,9	44,9	0,0
кабельных линий (далее - КЛ), в т.ч.:	<b>59</b>	<b>59</b>	<b>0,0</b>
СН1 (35 - 60 кВ)	25	25	0,0
СН2 (1 - 20 кВ)	60	60	0,0
НН (до 1 кВ)	60	60	0,0
количество подстанций и РП, в т.ч.:	<b>49,6</b>	<b>49,6</b>	<b>0,0</b>
35 кВ	47	47	0,0
6 и 10 кВ	51,2	51,2	0,0

## 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		
		2020	2021	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( $P_{SAIDI}$ )			
1.1	ВН (110 кВ и выше)			-
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)			-
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,02	0,02	0,00
1.4	НН (до 1 кВ)	2,14	3,54	65,42
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)	0,01	0,01	0,00
2.4	НН (до 1 кВ)	0,89	1,11	24,72
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) ( $P_{SAIDI, рем}$ )			
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)	1,48	1,37	-7,43
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) ( $P_{SAIFI, рем}$ )			
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)	0,22	0,21	-4,55

1	2	3	4	5
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	4	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	4	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 Наименование филиала АО «НЭСК-электросети»	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 прекращения 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 <sub>SAIDI</sub>				Π <sub>SAIFI</sub>				Π <sub>SAIDI, рем</sub>				Π <sub>SAIFI, рем</sub>					
		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	Абинскэлектросеть	0	0	0,004	5,25	0	0	0,00	2,15	0	0	0,00	0,00	0	0	0,00	0,00	0,002	
2	Анапаэлектросеть	0	0	0,041	28,92	0	0	0,00	2,20	0	0	0,00	0,00	0	0	0,00	0,00	0,004	
3	Апшеронскэлектросеть	0	0	0,010	2,75	0	0	0,00	1,12	0	0	0,00	0,00	0	0	0,00	0,00	0,001	
4	Армавирэлектросеть	0	0	0,001	2,71	0	0	0,00	1,41	0	0	0,00	0,00	0	0	0,00	0,00	0,001	
5	Белореченск-электросеть	0	0	0,002	1,28	0	0	0,00	0,65	0	0	0,00	0,00	0	0	0,00	0,00	0,000	
6	Геленджикэлектросеть	0	0	0,004	2,31	0	0	0,00	1,29	0	0	0,00	0,00	0	0	0,00	0,00	0,003	
7	Гулькевичэлектросеть	0	0	0,002	1,19	0	0	0,00	0,27	0	0	0,00	0,19	0	0	0,00	0,02	0,000	

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
8	Горячключэлектросеть	0	0	0,211	4,97	0	0	0,16	1,23	0	0	0,00	1,01	0	0	0,00	0,09	0,001	
9	Ейскэлектросеть	0	0	0,004	2,08	0	0	0,00	0,87	0	0	0,00	0,18	0	0	0,00	0,02	0,001	
10	Кореновскэлектросеть	0	0	0,000	0,59	0	0	0,00	0,11	0	0	0,01	2,52	0	0	0,00	0,56	0,000	
11	Краснодарэлектросеть	0	0	0,046	3,21	0	0	0,02	1,24	0	0	0,00	4,10	0	0	0,00	0,56	0,002	
12	Кропоткинэлектросеть	0	0	0,000	1,98	0	0	0,00	0,67	0	0	0,00	1,15	0	0	0,00	0,45	0,001	
13	Крымскэлектросеть	0	0	0,003	2,89	0	0	0,00	0,67	0	0	0,00	0,13	0	0	0,00	0,02	0,000	
14	Курганинскэлектросеть	0	0	0,094	0,92	0	0	0,11	0,21	0	0	0,00	0,00	0	0	0,00	0,00	0,000	
15	Лабинскэлектросеть	0	0	0,000	0,17	0	0	0,00	0,16	0	0	0,00	0,00	0	0	0,00	0,00	0,000	
16	Мостэлектросеть	0	0	0,000	0,00	0	0	0,00	0,00	0	0	0,00	1,25	0	0	0,00	0,27	0,000	
17	Новокубанскэлектросеть	0	0	0,000	1,55	0	0	0,00	0,48	0	0	0,00	0,87	0	0	0,00	0,25	0,001	
18	Новороссийск-электросеть	0	0	0,005	3,75	0	0	0,00	1,58	0	0	0,00	0,02	0	0	0,00	0,01	0,002	
19	Приморско-Ахтарскэлектросеть	0	0	0,001	0,50	0	0	0,00	0,28	0	0	0,00	0,05	0	0	0,00	0,02	0,000	
20	Славянскэлектросеть	0	0	0,001	0,33	0	0	0,00	0,15	0	0	0,00	2,14	0	0	0,00	0,58	0,000	
21	Темрюкэлектросеть	0	0	0,000	1,24	0	0	0,00	0,38	0	0	0,00	0,28	0	0	0,00	0,04	0,001	
22	Тимашевскэлектросеть	0	0	0,000	0,00	0	0	0,00	0,00	0	0	0,00	1,24	0	0	0,00	0,21	0,000	
23	Тихорецкэлектросеть	0	0	0,000	0,00	0	0	0,00	0,00	0	0	0,00	0,17	0	0	0,00	0,03	0,000	
24	Туапсеэлектросеть	0	0	0,005	3,82	0	0	0,00	1,74	0	0	0,00	0,00	0	0	0,00	0,00	0,002	
25	Усть-Лабинскэлектросеть	0	0	0,037	9,21	0	0	0,09	3,67	0	0	0,00	0,00	0	0	0,00	0,00	0,001	
26	Всего по сетевой организации	0	0	0,023	3,54	0	0	0,01	1,11	0	0	0,00	1,37	0	0	0,00	0,21	0,024	

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 «О компании – Раскрытие информации» / «Инвестиционная деятельность» 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 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 главной странице официального сайта АО «НЭСК-электросети» (<http://www.nesk-elseti.ru>) в разделе «О компании – Раскрытие информации» / «Технологическое присоединение», а также о прогнозах ее увеличения с разбивкой по структурным единицам сетевой организации и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы 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:

3.2.1. На официальном сайте АО «НЭСК-электросети» реализована возможность подачи заявки на технологическое присоединение энергопринимающих устройств заявителя посредством «Личного кабинета» и отслеживание этапов рассмотрения поданной заявки в режиме реального времени. Также посредством «Личного кабинета» можно подписать договор на технологическое присоединение с использованием цифровой электронной подписи.

3.2.2. В целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению Обществом реализованы следующие мероприятия для льготной категории заявителей:

- взаимодействие сетевой организации с заявителями, включая обмен документами и оплату услуг, осуществляется в электронном виде, с исключением бумажного документооборота;

- со стороны заявителей указанной категории не требуется подписание документов, подтверждением факта заключения договора об осуществлении технологического присоединения является оплата выставленного сетевой организацией счета;

- исключается обязанность заявителя подписывать акт о технологическом присоединении и акт о выполнении технических условий.

- после оплаты заявителем выставленного счёта, АО «НЭСК-электросети» в течение срока выполнения мероприятий, указанного в Технических условиях, размещает в Личном кабинете заявителя документы (акт о выполнении технических условий; акт об осуществлении технологического присоединения; акт допуска в эксплуатацию приборов учёта).

Со дня размещения указанных актов считается оказанной услуга по обеспечению заявителю технической возможности осуществить фактическое присоединение к электрическим сетям. Данная процедура подробно описана в «Инструкции по безопасному фактическому присоединению к электрическим сетям», опубликованной в Личном кабинете заявителя. На момент оказания услуги у заявителя указанной категории в Личном кабинете уже размещен договор энергоснабжения (для физических лиц - лицевой счет), по которому в дальнейшем необходимо производить оплату за потребление электроэнергии.



## 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			
		2020	2021	Динами- ка изме- нения показа- теля, %	2020	2021	Динами- ка изме- нения показа- теля, %	2020	2021	Динами- ка изме- нения показа- теля, %	2020	2021	Динами- ка изме- нения показа- теля, %	2020	2021	Динами- ка изме- нения показа- теля, %	
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	13000	18046	38,82	2823	4139	46,62	354	459	29,66	58	104	79,31	-	-		22748
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	9521	13640	43,26	1239	2337	88,62	80	259	223,75	11	61	454,55	-	-		16297

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 контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:	2	0	-100,00	3	3	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	-	-		3
3.1	по вине сетевой организации	2	0	-100,00	3	3	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00				3
3.2	по вине сторонних лиц	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 эл.сетям, дней	10	7	-30,00	15	15	0,00	15	15	0,00	15	15	0,00	-	-		13
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к эл.сетям, штуки	9521	12141	27,52	1273	1524	19,72	73	75	2,74	10	13	30,00	-	-		13753

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	9312	11585	24,41	1027	1350	31,45	83	60	-27,71	0	8	0,00	-	-		13003
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	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	-	-		0
7.1	по вине сетевой организации	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00				0
7.2	по вине заявителя	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00				0
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	180	180	0,00	360	360	0,00	720	720	0,00	720	720	0,00	-	-		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» (<https://www.nesk-elseti.ru/tehnologicheskoe-prisoedinenie/kalkulyator-stoimosti-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		
		2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
<b>1</b>	<b>Всего обращений потребителей, в том числе:</b>	<b>43854</b>	<b>32480</b>	<b>-25,9</b>	<b>64812</b>	<b>83471</b>	<b>28,8</b>	<b>2944</b>	<b>8416</b>	<b>185,9</b>	<b>1075</b>	<b>7117</b>	<b>562,0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100,0</b>
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	8366	6481	-22,5	34980	43111	23,2	41	926	2158,5	16	412	2475,0	0	0	0,0
1.2	осуществление технологического присоединения	24776	15411	-37,8	7683	16015	108,4	969	2425	150,3	291	3319	1040,5	0	0	0,0
1.3	коммерческий учет электрической энергии	2809	4861	73,1	11512	10810	-6,1	454	1599	252,2	11	1063	9563,6	0	0	0,0
1.4	качество обслуживания	98	332	238,8	368	3	-99,2	72	183	154,2	0	176	0,0	0	0	0,0
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	5277	1887	-64,2	6799	5671	-16,6	456	862	89,0	129	769	496,1	0	0	100,0
1.6	прочее	2528	3508	38,8	3470	7861	126,5	952	2421	154,3	628	1378	119,4	0	0	0,0

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
<b>2</b>	<b>Жалобы</b>	<b>355</b>	<b>521</b>	<b>46,8</b>	<b>17378</b>	<b>20128</b>	<b>15,8</b>	<b>617</b>	<b>1293</b>	<b>109,6</b>	<b>771</b>	<b>1238</b>	<b>60,6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100,0</b>
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	148	131	-11,5	17341	19133	10,3	113	249	120,4	450	1110	146,7	0	0	0,0
2.1.1	<i>качество услуг по передаче электрической энергии</i>	25	11	-56,0	16193	16469	1,7	22	112	409,1	0	287	0,0	0	0	0,0
2.1.2	<i>качество электрической энергии</i>	123	120	-2,4	1148	2664	132,1	91	137	50,5	450	823	82,9	0	0	0,0
2.2	осуществление технологического присоединения	4	35	775,0	4	2	-50,0	113	122	8,0	66	23	-65,2	0	0	0,0
2.3	коммерческий учет электрической энергии	65	90	38,5	2	328	16300,0	133	136	2,3	5	1	-80,0	0	0	0,0
2.4	качество обслуживания	27	22	-18,5	1	7	600,0	18	43	138,9	1	4	300,0	0	0	100,0
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	40	77	92,5	29	276	851,7	70	462	560,0	241	25	-89,6	0	0	0,0
2.6	прочее	71	166	133,8	1	382	38100,0	170	281	65,3	8	75	837,5	0	0	0,0
<b>3</b>	<b>Заявка на оказание услуг</b>	<b>42655</b>	<b>57591</b>	<b>35,0</b>	<b>345</b>	<b>1676</b>	<b>385,8</b>	<b>2466</b>	<b>9340</b>	<b>278,8</b>	<b>891</b>	<b>1025</b>	<b>15,0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>
3.1	по технологическому присоединению	13266	13639	2,8	0	0	0,0	2367	8240	248,1	602	869	44,4	0	0	0,0
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	461	731	58,6	0	0	0,0	0	4	0,0	0	0	0,0	0	0	0,0
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	27248	38620	41,7	344	1676	387,2	89	984	1005,6	29	57	96,6	0	0	0,0
3.4	прочее	1680	4601	100,0	1	0	100,0	10	112	1020,0	260	99	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	Кол-во 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-elseti.ru	Пн.- Чт. с 8-00 до 17-00; Пт. с 8-00 до 15-30	Прием заявок на технологическое присоединение, смену собственника. Согласование проектной документации, изготовление проекта. Внесение изменений в технические условия, аннулирование договоров. Прием заявок 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; 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), Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания.	32 857	9	18	нет

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
2	Центр по взаимодействию с потребителями	ЦОП	г. Краснодар, ул. Старокубанская 114	(861)2440119, krasnodar-elseti@nesk-elseti.ru	Пн.-Чт. с 8-00 до 17-00; Пт. с 8-00 до 15-30	<p>Прием заявок на технологическое подключение, смену собственника.</p> <p>Согласование проектной документации, Изготовление проекта.</p> <p>Внесение изменений в технические условия, аннулирование договоров</p> <p>заявки о необходимости снятия показаний существующего прибора учета;</p> <p>заявки на осуществление допуска в эксплуатацию прибора учета;</p> <p>заявления на оборудование точки поставки приборами учета;</p> <p>заявки на установку, замену и (или) эксплуатацию приборов учета;</p> <p>Предоставление справочной информации о деятельности сетевой организации по вопросам оказания услуг сетевой организации, в том числе предоставление типовых форм документов;</p> <p>Предоставление консультаций по 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),</p> <p>Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания.</p>	2 130	10	20	Краснодар-энергосбыт АО "НЭСК"



1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
3	Центр по взаимодействию с потребителями	ЦОП	353900, г. Новоросийск, ул. Леднева, 9	(8617)797090, novoross-elseti@nesk-elseti.ru	Пн.- Чт. с 8-00 до 17-00; Пт. с 8-00 до 15-30	прием заявки/заявления на оказание услуг в письменной форме, в том числе: заявки на технологическое присоединение; прием жалобы потребителя в письменной форме; 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;	16 150	10	10	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;</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; 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. Славянск-на-Кубани, ул. Отдельская, 324	8-861-46-4-47-30, slav-elseti@nesk-elseti.ru	Пн.- Чт. с 8-00 до 17-00; Пт. с 8-00 до 15-30	Прием заявки/заявления на оказание услуг в письменной форме, в том числе: заявки на технологическое присоединение; прием жалоб потребителей в письменной форме; 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;	3 053	15	10	нет

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
						<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 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>				

#### 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	223 993
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	92 545
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	131 448
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	1,27
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	2,02

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 – 50 930 шт. (в 2020 году по категории оказание услуг по передаче электрической энергии – 43 403 шт.);
- обращений, содержащих жалобу по категории оказание услуг по передаче электрической энергии – 20 623 шт. (в 2020 году по категории оказание услуг по передаче электрической энергии – 18 052 шт.);
- обращений, содержащих заявку на оказание услуг по категории организация коммерческого учета электрической энергии – 41 337 шт. (в 2020 году по категории организация коммерческого учета электрической энергии – 27 710 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 2021 году филиалами Общества социально уязвимым группам населения на безвозмездной основе выделено 102 прибора учета и оказано 102 услуги по их установке.

4.7. Темы и результаты опросов потребителей<sup>1</sup>, проводимых сетевой организацией для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания.

В течение 2021 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 «технологическое присоединение»:

Большинство респондентов (78%) на вопрос анкеты: «Понятна ли Вам услуга технологического присоединения?» дали положительный ответ.

У 46% опрошенных не возникло проблем с получением услуги по технологическому присоединению, в 24% случаев затруднительным считают этап заключения договора по технологическому присоединению. Оперативность работы специалистов по вопросам технологического присоединения признана удовлетворительной (средний балл по пятибалльной шкале – 3,1).

Результаты опроса по направлению «эффективность очного обслуживания»:

---

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

Удовлетворительной считают работу специалистов офисов по обслуживанию потребителей филиалов Общества, а именно по критериям:

– достаточность и понятность информации представленной на стендах, в буклетах – 3,2 балла;

– оперативность обслуживания клиентов (время ожидания в очереди, оперативность работы сотрудников) – 3,0 балла;

– компетентность сотрудников (вежливость, полнота и доступность предоставления информации) – 3,0 балла.

По сравнению с предыдущим отчетным периодом повысилось мнение посетителей офисов филиалов «Армавирэлектросеть», «Абинскэлектросеть» и «Новороссийскэлектросеть». Общая средняя оценка – 4 балла.

Низкую оценку работе с потребителями дали респонденты офису филиала «Апшеронскэлектросеть».

Значительная доля анкетированных считает удобным время посещения офисов во второй половине дня (17:00-20:00).

Результаты опроса по направлению «качество электрической энергии».

На приемлемом уровне (средний балл по пятибалльной шкале – 3,2) находятся показатели Общества по качеству электроэнергии, информированности об отключениях, оперативности персонала в случаях аварий.

Потребители отметили хорошую работу (средний балл – 4) специалистов филиалов «Абинскэлектросеть», «Армавирэлектросеть», «Горячключэлектросеть», «Новокубанскэлектросеть» и «Славянскэлектросеть» по показателю уровень оперативности персонала в случаях аварий.

#### 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 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.	92 545
2	Количество потребителей принявших участие в опросе	чел.	2 402
3	Средний балл по «Оценке оперативности работы горячей линии»	ед.	4,92
4	Средний балл по «Полноте и полезности предоставленной информации»	ед.	4,92

Оценка оперативности, полноты и полезности предоставленной

информации горячей линии.

№ п/п	Оценка уровня оперативности работы горячей линии	Количество оценок, ед.	Доля, %
1	Отлично	2209	92,0
2	Хорошо	108	4,5
3	Удовлетворительно	85	3,5
4	Неудовлетворительно	0	0,0
5	Плохо	0	0,0

Более 96 % опрошенных потребителей оценивает работу специалистов Контакт-центра положительно: среднее значение оценки работы каждого специалиста находится в диапазоне 4,7-5,0 и составляет 4,9 (по пятибалльной шкале).

#### 4.7.3. Целевой опрос потребителей в офисах обслуживания

Специалистами ЦВП филиала АО «НЭСК-электросети» «Краснодарэлектросеть» с целью определения качества оказания услуг потребителям и выявления недостатков в обслуживании проведены письменные опросы 235 респондентов.

Результаты анкетирования.

№ п/п	Вопрос анкеты	Средняя оценка по пятибалльной шкале*
1	Удобство способа подачи заявки на оказание услуги.	4,93
2	Часы работы компании.	4,88
3	Компетентность / грамотность сотрудников, принимавших заявку.	4,87
4	Время ожидания при подаче заявки (допустимо не более 20 мин.)	4,82
5	Простота и доступность информационно-справочных материалов, необходимых для оформления заявки.	4,91
6	Удобство способа оплаты услуг, предоставляемых компанией (наличие / отсутствие платежного терминала, кассы).	4,97
7	Консультирование по интересующим вопросам, включая дополнительную информацию по сторонним организациям.	4,99
8	Уровень внутреннего оснащения мест приема клиентов.	4,96
9	Знаете ли Вы о едином номере горячей линии 8(800) 234-83-73?	93%
10	Степень удовлетворенности ответами, полученными на заданные Вами вопросы, касающиеся процедуры технологического присоединения.	4,92
11	Культура общения сотрудников.	4,97
12	Рекомендовали бы Вы нашу компанию на предоставление аналогичных услуг своим знакомым?	4,87

\*- 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.



В ЦВП филиала АО «НЭСК-электросети» «Новороссийскэлектросеть» с целью определения качества оказания услуг потребителям и выявлении недостатков в обслуживании проведены письменные опросы 206 респондентов.

**Результаты анкетирования.**

№ п/п	Вопрос анкеты	Средняя оценка по пятибалльной шкале
1	Как вы оцениваете оперативность работы по Вашим обращениям по вопросам технологического присоединения?	4,44
2	Достаточность и понятность информации, предоставляемой в Центре обслуживания клиентов (на стендах, в буклетах).	4,40
3	Оперативность обслуживания клиентов (время ожидания в очереди, оперативность работы сотрудников).	4,73
4	Компетентность сотрудников Центра обслуживания клиентов (вежливость, а также полнота и доступность предоставления информации по Вашему вопросу)	4,87
5	Как Вы оцениваете качество электроэнергии в настоящее время (уровень напряжения, отключения)?	3,98
6	Как вы оцениваете уровень информированности об отключениях?	3,68
7	Как вы оцениваете уровень оперативности персонала в случаях аварии?	3,70

В ЦВП филиала АО «НЭСК-электросети» «Славянскэлектросеть» с целью определения качества оказания услуг потребителям и выявлении недостатков в обслуживании проведены письменные опросы 150 респондентов.

**Результаты анкетирования.**

№ п/п	Вопрос анкеты	Средняя оценка по пятибалльной шкале
1	Как вы оцениваете оперативность работы по Вашим обращениям по вопросам технологического присоединения?	4,60
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)	4,53
4	Компетентность сотрудников Центра обслуживания клиентов (вежливость, а также полнота и доступность предоставления информации по Вашему вопросу)	4,69
5	Как Вы оцениваете качество электроэнергии в настоящее время (уровень напряжения, отключения)?	4,00
6	Как вы оцениваете уровень информированности об отключениях?	3,95
7	Как вы оцениваете уровень оперативности персонала в случаях аварии?	4,22

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

78 % отмечают высокий уровень информативности документов на стендах и 88 % - 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 – 4,6.

При этом удобным временем для посещения ЦВП (более 75 %) потребители считают период с 09:00 до 15:00.

По всем выявленным недостаткам в работе ЦВП руководством филиалов предпринимаются корректирующие и предупреждающие действия. Повышение эффективности коммуникаций основывается на постоянном обучении персонала ЦВП принципам делового этикета и тестировании на знание сферы деятельности.

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

В 2021 году выполнен ряд мероприятий, направленных на повышение качества обслуживания потребителей:

– интеграция административных процедур Общества по вопросам заочного обслуживания потребителей с внешними интерактивными источниками запроса услуг и обращений потребителей (справочно-информационный интернет портал государственных услуг РФ);

– произведена актуализация паспортов услуг (процессов) в связи с внесением изменений в существующее законодательство РФ.

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

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.