

## Информация о качестве обслуживания потребителей АО «Региональная сетевая компания» услуг за 2019 год

1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации (далее - потребители) с разбивкой по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и типу потребителей (физические или юридические лица), а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме.

Количество потребителей				Количество точек отпуска по уровню тарифного напряжения									Количество точек отпуска по категории надёжности потребителей											
				ВН			СН1			СН2			НН			I			II			III		
	2018	2019	Динамика, %	2018	2019	Динамика, %	2018	2019	Динамика, %	2018	2019	Динамика, %	2018	2019	Динамика, %	2018	2019	Динамика, %	2018	2019	Динамика, %	2018	2019	Динамика, %
Количество потребителей	29499	29665	100,56	50	50	100	22	22	100	3358	3409	101,52	36436	36631	100,54	27	26	96,30	514	520	101,17	39325	39566	100,61
Юридические лица	4418	4083	92,42	50	50	100	22	22	100	3305	3241	98,06	11408	11217	98,33	27	26	96,30	514	520	101,17	14244	13984	98,17
Бытовые потребители	25081	25582	102,00	0	0	0,00	0	0	0,00	53	168	...	25028	25414	101,54	0	0	0,00	0	0	0,00	25081	25582	102,00

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

Количество точек поставки всего			Количество точек поставки оборудованных приборами учёта электроэнергии														
			Юридических лиц			Бытовых потребителей			ВРУ, ГРЩ многоквартирных домов			Бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства			Точки с приборами учёта с возможностью дистанционного сбора данных		
2018	2019	Динамика, %	2018	2019	Динамика, %	2018	2019	Динамика, %	2018	2019	Динамика, %	2018	2019	Динамика, %	2018	2019	Динамика, %
39 866	40 112	100,62	14 749	14 470	98,11	25 052	25 582	102,12	4 197	4 073	97,05	0	0	0,00	0	0	0,00

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации: длина воздушных линий (далее - ВЛ) и кабельных линий (далее - КЛ) с разбивкой по уровням напряжения, количество подстанций 110 кВ, 35 кВ, 6(10) кВ в динамике относительно года, предшествующего отчетному, заполняется в произвольной форме.

№	тип оборудования		2018	2019	Динамика к 2018 году
	ед.изм.				
1	ВЛ				
	в т.ч.				
	ВН	км	12,519	12,519	100%
	СН1	км	19,33	19,33	100%
	СН2	км	357,683	357,683	100%
	НН	км	1081,877	1087,863	101%
2	КЛ				
	в т.ч.				
	ВН	км			
	СН1	км			
	СН2	км	480,95	493,366	103%

	НН	км	585,827	598,05	102%
3	ТП				
	в т.ч.				
	ВН	шт	3	3	100%
	СН1	шт	2	2	100%
	СН2	шт	709	714	101%
	НН	шт			

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации с разбивкой по уровням напряжения и по типам оборудования, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме и выражается в процентах по отношению к нормативному сроку службы объектов.

#### Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства в 2019г.

№	тип оборудования	Уровень напряжения			
		ВН	СН1	СН2	НН
		износ %	износ %	износ %	износ %
1	ВЛ	38%	40%	37%	42%
2	КЛ			37,8%	41%
3	ТП	35%	41%	40%	

Уровень износа по сравнению с 2018 годом снизился на 1,1 %

## 2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

**2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в целом о сетевой организации в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.**

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		2018	2019	Динамика изменения
1	2	4		5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии <b>PSAIDI</b>	1,6661	2,222	133%
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии <b>PSAIFI</b>	0,6588	0,6821	104%
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) <b>PSAIDIплан</b>	7,7158	8,5268	111%
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) <b>PSAIFI план</b>	3,4151	3,438	101%



1	Каменск-Уральский РКЭС	1,207	0,572	данных нет	данных нет	0,014465	
2	Серовский РКЭС	1,834	0,927			0,0048	
3	Североуральский РКЭС	0,2453	0,512			0,011663	
4	Среднеуральский РКЭС	0,404	0,36			0,028467	
5	Краснотурьинский РКЭС	0,743	0,457			0,015237	
6	Нижнесергинский РКЭС	0,011	0,069			0,610877	
7	Ревдинский РКЭС	0,037	0,007			0,018346	
8	Всего по сетевой организации	1,66611	0,65881			0,011331	

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

#### 1) Технические мероприятия:

- Обслуживание телефона доверия.
- SMS уведомление потребителей при плановых отключениях электрической энергии
- Ежегодные замеры нагрузок и контроль уровня напряжения по центрам питания и у потребителей по заявкам.

#### 2) Организационные мероприятия:

- Освещение работы электросетевой организации в прессе
- Наглядная реклама на улицах городов с указанием круглосуточных номеров.
- Установка информационных табличек с указанием охранных зон электросетевых объектов с номером телефона электросетевой организации.

### 3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии неостребованной мощности (мощности, определяемой как разность между трансформаторной мощностью центров питания и суммарной мощностью энергопринимающих устройств, непосредственно (или опосредованно) присоединенных к таким центрам питания, и энергопринимающих устройств, в отношении которых имеются заявки на технологическое присоединение) для осуществления технологического присоединения в отчетном периоде, а также о прогнозах ее увеличения с разбивкой по структурным единицам сетевой организации и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы такой организации.

Североуральский РКЭС 6/0,4 кВ – 0 МВт;  
Каменск-Уральский РКЭС 10(6)/0,4 кВ – 0 МВт;  
Краснотурьинский РКЭС 10(6)/0,4 кВ – 0 МВт;  
Нижнесергинский РКЭС 6/0,4 кВ – 0 МВт;  
Серовский РКЭС 10/0,4 кВ – 0 МВт;  
Ревдинский РКЭС 6/0,4 кВ – 0 МВт;  
Среднеуральский РКЭС 10(6)/0,4 кВ – 0 МВт.

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

Проводятся заседания контрольной комиссии по технологическому присоединению с участием заявителей;

- Подписано и введено в действие Соглашения о присоединении к исполнению обязательств, предусмотренных соглашениями о сотрудничестве в сфере технологического присоединения к электрическим сетям с Министерством энергетики и ЖКХ Свердловской области;

- Подписан и введен в действие Алгоритм взаимодействия АО «РСК» и Свердловского филиала ОАО «ЭнергосбыТ Плюс» при осуществлении технологического присоединения заявителя к электрическим сетям АО «РСК»;

- На официальном сайте компании размещён калькулятор расчёта стоимости технологического присоединения;

- Реализована возможность подачи заявки на технологическое присоединение посредством личного кабинета на официальном сайте компании;

- Реализована возможность подачи заявки на технологическое присоединение через региональный интернет портал по технологическому присоединению.

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

N	Показатель	Категория присоединения потребителей услуг по передаче электрической энергии в разбивке по мощности, в динамике по годам															
		до 15 кВт включительно			свыше 15 кВт и до 150 кВт включительно			свыше 150 кВт и менее 670 кВт			не менее 670 кВт			объекты по производству электрической энергии			
		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	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки	472	603	128%	78	69	88%	15	6	40%	5	5	100%	0	0		

2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	472	603	128%	78	69	88%	15	6	40%	5	5	100%	0	0
---	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----	-----	------	----	----	-----	----	---	-----	---	---	------	---	---



3	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:	0			0			0			0			0		
	по вине сетевой организации	0	0		0	0		0	0		0	0		0	0	
	по вине сторонних лиц	0	0		0	0		0	0		0	0		0	0	

4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	9	9	100%	10	10	100%	20	18	90%	20	20	100%	0	0
---	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---	------	----	----	------	----	----	-----	----	----	------	---	---

Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	471	576	122%	69	66	96%	11	4	36%	0	4	400%	0	0
Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	444	480	108%	75	50	67%	11	8	73%	2	4	200%	0	0



8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	78	60	77%	128	156	122%	260	212	81%	422	362	86%	-	-
---	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----	----	-----	-----	-----	------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	---	---

#### 4. Качество обслуживания

**4.1. Количество обращений, поступивших в сетевую организацию (всего), обращений, содержащих жалобу и (или) обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в сетевую организацию, а также количество обращений, по которым были заключены договоры об осуществлении технологического присоединения и (или) договоры об оказании услуг по передаче электрической энергии, а также по которым были урегулированы жалобы в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.**

N 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 г	2019 г	Динамика изменения показателя, %	2018 г	2019 г	Динамика изменения показателя, %	2018 г	2019 г	Динамика изменения показателя, %	2018 г	2019 г	Динамика изменения показателя, %	2018 г	2019 г	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>3935</b>	<b>6004</b>	<b>53%</b>	<b>1070</b>	<b>2439</b>	<b>128%</b>	<b>10</b>	<b>79</b>	<b>690%</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>-67%</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>-64%</b>
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	24	152	533%	18	4	-78%	5	1	-80%	0	0		0	0	
1.2	осуществление технологического присоединения	924	1341	45%	4	0	-100%	3	27	800%	0	0		0	0	
1.3	коммерческий учет электрической энергии	835	2018	142%	441	838	90%	0	12		0	0		0	0	
1.4	качество обслуживания	5	19	280%	13	9	-31%	0	0		0	0		0	1	
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	1167	320	-73%	279	1249	348%	1	3	200%	3	0	-100%	12	4	-67%
1.6	прочее (оформление Актов об осуществлении ТП)	980	2154	120%	315	339	8%	1	36	3500%	0	1		2	0	-100%
<b>2</b>	<b>Жалобы</b>	<b>47</b>	<b>31</b>	<b>-34%</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>-100%</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>-100%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>4</b>	<b>5</b>	<b>25%</b>
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	22	11	-50%	1	0	-100%	1	0	-100%	0	0		2	1	-50%
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии	7	4	-43%	1	0	-100%	0	0		0	0		2	0	-100%
2.1.2	качество электрической энергии	15	8	-47%	0	0		1	0	-100%	0	0		0	1	
2.2	осуществление технологического присоединения	0	1		0	0		0	0		0	0		0	0	
2.3	коммерческий учет электрической энергии	0	0		0	0		0	0		0	0		0	0	
2.4	качество обслуживания	0	0		0	0		0	0		0	0		0	0	
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	0	1		0	0		0	0		0	0		0	3	
2.6	прочее (указать)	3	6	100%	0	0		0	0		0	0		0	0	
<b>3</b>	<b>Заявка на оказание услуг</b>	<b>3910</b>	<b>5985</b>	<b>53%</b>	<b>1069</b>	<b>2439</b>	<b>128%</b>	<b>9</b>	<b>79</b>	<b>778%</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>-67%</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	
3.1	по технологическому присоединению	924	1340	45%	4	0	-100%	3	27	800%	0	0		0	0	
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0		0	0		0	0		0	0		0	0	
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	835	2018	142%	441	838	90%	0	12		0	0		0	0	
3.4	прочее (оформление Актов об осуществлении ТП)	2151	2627	22%	624	1601	157%	6	40	567%	3	1	-67%	12	1	-92%

## 4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей

N	Офис обслуживания потребителей	Тип офиса	Адрес местонахождения	Номер телефона, адрес электронной почты	Режим работы	Предоставляемые услуги	Количество потребителей, обратившихся очно в отчетном периоде	Среднее время на обслуживание потребителя, мин.	Среднее время ожидания потребителя в очереди, мин.	Количество сторонних организаций на территории офиса обслуживания (при наличии указать названия организаций)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Пункт обслуживания клиентов г. Нижние Серьги	пункт	Нижние Серьги, улица Народной воли, дом 10	(34398)21672	с понедельника по четверг с 8:00 до 17:00. Перерыв с 12 до 13 часов. В пятницу с 8:00 до 16:00. Перерыв с 12 до 13 часов.	Услуги по передаче эл.энергии, услуги по технологическому присоединению	187	15	20	0
2	Пункт обслуживания клиентов города Каменска-Уральского	пункт	Каменск-Уральский, улица Заводская, дом 15 Б.	(34393) 78155	с понедельника по четверг с 8:00 до 17:00. Перерыв с 12 до 13 часов. В пятницу с 8:00 до 16:00. Перерыв с 12 до 13 часов.	Услуги по передаче эл.энергии, услуги по технологическому присоединению	1726	15	20	0
3	Пункт обслуживания клиентов города Краснотуринска	пункт	Краснотуринск, улица Октябрьская, дом 34	(34384) 34679	с понедельника по четверг с 8:00 до 17:00. Перерыв с 12 до 13 часов. В пятницу с 8:00 до 16:00. Перерыв с 12 до 13 часов.	Услуги по передаче эл.энергии, услуги по технологическому присоединению	36	15	20	0

4	Пункт обслуживания клиентов города Ревда	пункт	город Ревда, улица Энгельса, дом 57 литера	(34397) 56160	с понедельника по четверг с 8:00 до 17:00. Перерыв с 12 до 13 часов. В пятницу с 8:00 до 16:00. Перерыв с 12 до 13 часов.	Услуги по передаче эл.энергии, услуги по технологическому присоединению	5	15	20	0
5	Пункт обслуживания клиентов города Серова	пункт	город Серов, улица Кирова, дом 51	(34385) 72421	с понедельника по четверг с 8:00 до 17:00. Перерыв с 12 до 13 часов. В пятницу с 8:00 до 16:00. Перерыв с 12 до 13 часов.	Услуги по передаче эл.энергии, услуги по технологическому присоединению	3054	15	20	0
6	Пункт обслуживания клиентов города Североуральск	пункт	Североуральск, улица Ленина, дом 7	(34380) 30022.	с понедельника по четверг с 8:00 до 17:00. Перерыв с 12 до 13 часов. В пятницу с 8:00 до 16:00. Перерыв с 12 до 13 часов.	Услуги по передаче эл.энергии, услуги по технологическому присоединению	744	15	20	0
7	Пункт обслуживания клиентов города Среднеуральск	пункт	Среднеуральск, улица Советская, дом 40	(34368) 72898	с понедельника по четверг с 8:00 до 17:00. Перерыв с 12 до 13 часов. В пятницу с 8:00 до 16:00. Перерыв с 12 до 13 часов.	Услуги по передаче эл.энергии, услуги по технологическому присоединению	250	15	20	0

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

N	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения:	номер телефона	8-804-333-92-00 8-804-333-52-00



	Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:		
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	1047
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	712
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	335
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	2:34
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	2

**4.4. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территориях других государств в соответствии с Федеральным [законом](#) от 12 января 1995 г. N 5-ФЗ "О ветеранах" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2000, N 2, ст. 161; N 19, ст. 2023; 2001, N 1, ст. 2; N 33, ст. 3427; N 53, ст. 5030; 2002, N 30, ст. 3033; N 48, ст. 4743; N 52, ст. 5132; 2003, N 19, ст. 1750; 2004, N 19, ст. 1837; N 25, ст. 2480; N 27, ст. 2711; N 35, ст. 3607; N 52, ст. 5038; 2005, N 1, ст. 25; N 19, ст. 1748; N 52, ст. 5576; 2007, N 43, ст. 5084; 2008, N 9, ст. 817; N 29, ст. 3410; N 30, ст. 3609; N 40, ст. 4501; N 52, ст. 6224; 2009, N 18, ст. 2152; N 26, ст. 3133; N 29, ст. 3623; N 30, ст. 3739; N 51, ст. 6148; N 52, ст. 6403; 2010, N 19, ст. 2287; N 27, ст. 3433; N 30, ст. 3991; N 31, ст. 4206; N 50, ст. 6609; 2011, N 45, ст. 6337; N 47, ст. 6608; 2012, N 43, ст. 5782; 2013, N 14, ст. 1654; N 19, ст. 2331; N 27, ст. 3477; N 48, ст. 6165; 2014, N 23, ст. 2930; N 26, ст. 3406; N 52, ст. 7537; 2015, N 14, ст. 2008), матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан в соответствии с [Законом](#) Российской Федерации от 15.05.1991 N 1244-1 "О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС" (Ведомости Съезда народных депутатов РСФСР и Верховного Совета РСФСР, 1991, N 21, ст. 699; Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 32, ст. 1861; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 48, ст. 4561; 1996, N 51, ст. 5680; 1997, N 47, ст. 5341; 1998, N 48, ст. 5850; 1999, N 16, ст. 1937; N 28, ст. 3460; 2000, N 33, ст. 3348; 2001, N 1, ст. 2; N 7, ст. 610; N 33, ст. 3413; 2002, N 30, ст. 3033; N 50, ст. 4929; N 53, ст. 5030; 2002, N 52, ст. 5132; 2003, N 43, ст. 4108; N 52, ст. 5038; 2004, N 18, ст. 1689; N 35, ст. 3607; 2006, N 6, ст. 637; N 30, ст. 3288; N 50, ст. 5285; 2007, N 46, ст. 5554; 2008, N 9, ст. 817; N 29, ст. 3410; N 30, ст. 3616; N 52, ст. 6224; N 52, ст. 6236; 2009, N 18, ст. 2152; N 30, ст. 3739; 2011, N 23, ст. 3270; N 29, ст. 4297; N 47, ст. 6608; N 49, ст. 7024; 2012, N 26, ст. 3446; N 53, ст. 7654; 2013, N 19, ст. 2331; N 27, ст. 3443; N 27, ст. 3446; N 27, ст. 3477; N 51, ст. 6693; 2014, N 26, ст. 3406; N 30, ст. 4217; N 40, ст. 5322; N 52, ст. 7539; 2015, N 14, ст. 2008).**

**1. Приём заявлений, предоставление услуг вне очереди.**

**4.5. Проведен опрос среди 40 заявителей (льготное до 15 кВт) по вопросам качества обслуживания по технологическому присоединению:**

- 1) Оценка персонала сетевой организации:
  - вежливость персонала (неудовл – 0, удовл. –5, хорошо-26, отлично-9)
  - грамотное разъяснение и удовлетворенность ответами на вопросы, заданные персоналу (неудовл – 0, удовл. – 2, хорошо-18, отлично-20)
- 2) Время ожидания приема специалиста для подачи документов ( до 5 мин — 21, от 5 до 10 мин — 4, от 10 до 20 — 0, через сайт организации — 15, по почте - 0)
- 3) Сроки выполнения фактического присоединения (раньше срока указанного в договоре – 17, в срок – 23, задержка – 0)

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

- Прием заявок на сайте компании и с регионального интернет портала :
- Прием заявки на техприсоединение с цифровой подписью заявителя
- Предоставление возможности подписания заявителем договоров по техприсоединению цифровой подписью.
- Предоставление возможности подписания заявителем договора на электроснабжение с энергосбытовой организацией через сайт АО «РСК»
- Эксплуатация устройств видеозаписи в кабинетах приема потребителей для контроля качества обслуживания.
- Обучение персонала, участие в семинарах и конференциях. Обмен опытом с другими ТСО.