

**Информация о качестве обслуживания потребителей  
АО «ДРСК» за 2017 г.****1. Общая информация о сетевой организации.**

## 1.1. Количество потребителей услуг АО «ДРСК»:

| Наименование                                | 2016г.         | 2017г.         | Отклонение    |
|---|----------------|----------------|---------------|
| 1   | 3              |                | 4             |
| <b>Всего потребителей в сетях АО "ДРСК"</b> | <b>367 739</b> | <b>388 189</b> | <b>20 450</b> |
| в том числе                                 |                |                |               |
| <b>Всего по типу "Юридические лица"</b>     | <b>37 498</b>  | <b>48 421</b>  | <b>10 923</b> |
| в том числе                                 |                |                |               |
| <i>по уровням напряжения</i>                |                |                |               |
| ВН  | 898            | 1 189          | 291           |
| СН1   | 657            | 917            | 260           |
| СН2   | 9 356          | 10 394         | 1 038         |
| НН  | 26 587         | 35 921         | 9 334         |
| <i>по категории надежности</i>              |                |                |               |
| 1-я   | 152            | 161            | 9             |
| 2-я   | 960            | 1 334          | 374           |
| 3-я   | 36 386         | 56 748         | 20 362        |
| <b>Всего по типу "Население"</b>            | <b>330 241</b> | <b>339 768</b> | <b>9 527</b>  |
| в том числе                                 |                |                |               |
| <i>по уровням напряжения</i>                |                |                |               |
| ВН  | 8              | 0              | -8            |
| СН1   | 5              | 0              | -5            |
| СН2   | 462            | 173            | -289          |
| НН  | 329 766        | 339 595        | 9 829         |
| <i>по категории надежности</i>              |                |                |               |
| 1-я   | 0              | 0              | 0             |
| 2-я   | 4              | 6              | 2             |
| 3-я   | 330 237        | 339 762        | 9 525         |
| <b>Всего по уровням напряжения</b>          |                |                |               |
| <b>ВН</b>                                   | <b>906</b>     | <b>1 189</b>   | <b>283</b>    |
| <b>СН1</b>                                  | <b>662</b>     | <b>917</b>     | <b>255</b>    |
| <b>СН2</b>                                  | <b>9 818</b>   | <b>10 567</b>  | <b>749</b>    |
| <b>НН</b>                                   | <b>356 353</b> | <b>375 516</b> | <b>19 163</b> |
| <b>Всего по категории надежности</b>        |                |                |               |
| <b>1-я</b>                                  | <b>152</b>     | <b>161</b>     | <b>9</b>      |
| <b>2-я</b>                                  | <b>964</b>     | <b>1 340</b>   | <b>376</b>    |
| <b>3-я</b>                                  | <b>366 623</b> | <b>396 510</b> | <b>29 887</b> |



Информация о качестве обслуживания потребителей АО «ДРСК» за 2017 г.

|  |                |                |              |
|--|----------------|----------------|--------------|
| <b>Количество потребителей (без учета разбивки) всего:</b> | <b>343 129</b> | <b>350 420</b> | <b>7 291</b> |
| <b>в том числе</b>   |                |                |              |
| на территории Приморского края                             | 122 330        | 122 840        | 510          |
| на территории Еврейской АО                                 | 31 771         | 33 412         | 1 641        |
| на территории Амурской области                             | 137 440        | 135 856        | -1 584       |
| на территории Хабаровского края                            | 37 184         | 43 375         | 6 191        |
| на территории южной части Якутии                           | 14 404         | 14 937         | 533          |

1.2. Информация о количестве точек поставки всего и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии электросетевого хозяйства АО "ДРСК":

| Потребители                  | 2017 год                  |  |  | Динамика к 2016 году    |  |  |
|------------------------------|---------------------------|--|--|-------------------------|--|--|
|                              | Всего точек поставки, шт. | Точки поставки, оборудованные приборами учета, шт. | Количество приборов учета, с возможностью дистанционного сбора данных, шт. | Всего точек поставки шт | Точки поставки, оборудованные приборами учета, шт. | Количество приборов учета, с возможностью дистанционного сбора данных, шт. |
| Физические лица              | 323 219                   | 317 917  | 101 830  | 11 983                  | 11 969   | 14 911   |
| Юридические лица             | 51 118                    | 47 587   | 8 330  | -456                    | -712   | 1 593  |
| Ввода в многоквартирные дома | 7 669                     | 7 330  | 3 402  | 277                     | 336  | 90   |
| Бесхозные сети               | 800                       | 660  | 0  | 153                     | 110  | 0  |
| <b>Всего</b>                 | <b>382 806</b>            | <b>373 494</b>                                     | <b>113 562</b>   | <b>11 957</b>           | <b>11 703</b>                                      | <b>16 594</b>  |

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства АО «ДРСК»:

| Протяженность ЛЭП 0,4-110 кВ по трассе (км) |             |           |        |           |          |          |         |           |       |           |          |          |         |           |
|---|-------------|-----------|--------|-----------|----------|----------|---------|-----------|-------|-----------|----------|----------|---------|-----------|
|   | Период, год | Итого ЛЭП | ВЛ     |           |          |          |         | КЛ        |       |           |          |          |         |           |
|   |             |           | Всего  | ВЛ 110 кВ | ВЛ 35 кВ | ВЛ 10 кВ | ВЛ 6 кВ | ВЛ 0,4 кВ | Всего | КЛ 110 кВ | КЛ 35 кВ | КЛ 10 кВ | КЛ 6 кВ | КЛ 0,4 кВ |
| АО "ДРСК"                                   | 2017        | 58 111    | 55 711 | 6 573     | 8 104    | 17 570   | 2 932   | 20 532    | 2 400 | 40        | 84       | 469      | 686     | 1 120     |



Информация о качестве обслуживания потребителей АО «ДРСК» за 2017 г.

|  |             |               |              |        |        |        |                      |        |       |    |    |     |     |       |
|--|-------------|---------------|--------------|--------|--------|--------|----------------------|--------|-------|----|----|-----|-----|-------|
|  | 2016        | 58 004        | 55 601       | 6 672  | 8 100  | 17 632 | 2 871                | 20 325 | 2 403 | 40 | 84 | 549 | 675 | 1 056 |
| Количество ПС 35-220 кВ и ТП 6-35/0,4 кВ (шт.) |             |               |              |        |        |        |                      |        |       |    |    |     |     |       |
|  | Период, год | Итого ПС и ТП | ПС 35-220 кВ |        |        |        | ТП 6-35/0,4 кВ всего |        |       |    |    |     |     |       |
|  |             |               | Всего        | 220 кВ | 110 кВ | 35 кВ  |                      |        |       |    |    |     |     |       |
| АО «ДРСК»                                      | 2017        | 11 662        | 709          | 1      | 242    | 466    | 10 953               |        |       |    |    |     |     |       |
|  | 2016        | 11 435        | 708          | 1      | 242    | 465    | 10 727               |        |       |    |    |     |     |       |

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства АО «ДРСК»:

| Технический износ электросетевых объектов (%) |             |       |      |      |        |      |      |       |      |      |             |      |      |
|---|-------------|-------|------|------|--------|------|------|-------|------|------|-------------|------|------|
|   | Период, год | Итого |      |      | 110 кВ |      |      | 35 кВ |      |      | 0.4-6-10 кВ |      |      |
|   |             | Всего | ПС   | ЛЭП  | Всего  | ПС   | ЛЭП  | Всего | ПС   | ЛЭП  | Всего       | ТП   | ЛЭП  |
| АО "ДРСК"                                     | 2017        | 67,1  | 69,7 | 64,4 | 68,4   | 73,3 | 63,4 | 68,5  | 72,5 | 64,5 | 64,4        | 63,4 | 65,4 |
|   | 2016        | 66,9  | 69,9 | 64,0 | 68,5   | 73,8 | 63,1 | 68,3  | 72,8 | 63,9 | 64,0        | 63,0 | 65,0 |

2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в целом по АО «ДРСК» за 2017 год, а так же динамика по отношению к 2016 г.:

| N   | Показатель  | Значение показателя, годы |                 |                               |
|-----|---|---------------------------|-----------------|-------------------------------|
|     |   | N-1                       | N (текущий год) | Динамика изменения показателя |
| 1   | 2   | 3                         | 4               | 5                             |
| 1   | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_{SAIDI}$ ) |                           |                 |                               |
| 1.1 | ВН (110 кВ и выше)  | 0.4824                    | 0.1090          | -0.3734                       |
| 1.2 | СН1 (35 - 60 кВ)  | 0.6872                    | 0.1103          | -0.5769                       |



Информация о качестве обслуживания потребителей АО «ДРСК» за 2017 г.

|     |   |        |        |         |
|-----|---|--------|--------|---------|
| 1.3 | СН2 (1 - 20 кВ)   | 7.8306 | 1.4059 | -6.4247 |
| 1.4 | НН (до 1 кВ)  | 1.9245 | 0.4787 | -1.4458 |
| 2   | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_{SAIFI}$ )   |        |        |         |
| 2.1 | ВН (110 кВ и выше)  | 0.9990 | 0.1907 | -0.8083 |
| 2.2 | СН1 (35 - 60 кВ)  | 0.7600 | 0.1237 | -0.6363 |
| 2.3 | СН2 (1 - 20 кВ)   | 5.0650 | 1.2961 | -3.7689 |
| 2.4 | НН (до 1 кВ)  | 0.3410 | 0.2008 | -0.1402 |
| 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) ( $\Pi_{SAIDI, \text{план}}$ ) |        |        |         |
| 3.1 | ВН (110 кВ и выше)  | 1.8900 | 1.4242 | -0.4658 |
| 3.2 | СН1 (35 - 60 кВ)  | 2.1340 | 1.4690 | -0.6650 |
| 3.3 | СН2 (1 - 20 кВ)   | 3.1450 | 3.5442 | +0.3992 |
| 3.4 | НН (до 1 кВ)  | 0.8010 | 0.9699 | +0.1689 |
| 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) ( $\Pi_{SAIFI, \text{план}}$ )           |        |        |         |
| 4.1 | ВН (110 кВ и выше)  | 0.3050 | 0.3237 | +0.0187 |
| 4.2 | СН1 (35 - 60 кВ)  | 0.3160 | 0.3149 | -0.0011 |
| 4.3 | СН2 (1 - 20 кВ)   | 1.0830 | 1.5540 | +0.4710 |
| 4.4 | НН (до 1 кВ)  | 0.7550 | 0.3736 | -0.3814 |
| 5   | Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки   | 6      | 14     | +8      |
| 5.1 | В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки   | 6      | 7      | +1      |



Информация о качестве обслуживания потребителей АО «ДРСК» за 2017 г.

2.2. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а так же по качеству электрической энергии в 2017 г.

| N | Структурная единица сетевой организации | Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, $\Pi_{SAIDI}$ |        |        |        | Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, $\Pi_{SAIFI}$ |        |        |        | 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), $\Pi_{SAIDI, план}$ |        |         |        | 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), $\Pi_{SAIFI, план}$ |        |        |        | Показатель качества оказания услуг по передаче электрической энергии (отношение общего числа зарегистрированных случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации к максимальному количеству потребителей, обслуживаемых такой структурной единицей сетевой организации в отчетном периоде) | Планируемые мероприятия, направленные на повышение качества оказания услуг по передаче электроэнергии, с указанием сроков |
|---|---|--|--------|--------|--------|--|--------|--------|--------|---|--------|---------|--------|---|--------|--------|--------|--|---|
|   |   | ВН   | СН1    | СН2    | НН     | ВН   | СН1    | СН2    | НН     | ВН  | СН1    | СН2     | НН     | ВН  | СН1    | СН2    | НН     |  |   |
| 1 | 2                                       | 3  | 4      | 5      | 6      | 7  | 8      | 9      | 10     | 11  | 12     | 13      | 14     | 15  | 16     | 17     | 18     | 19   | 20  |
| 1 | Амурские ЭС                             | 0.0027   | 0.0000 | 0.2665 | 0.0943 | 0.0122   | 0.0000 | 0.1864 | 0.0634 | 0.8666  | 0.6045 | 5.6713  | 0.3536 | 0.2214  | 0.3470 | 2.9489 | 0.1751 | 0,006397   |   |
| 2 | Приморские ЭС                           | 0.1832   | 0.2540 | 3.2587 | 0.9586 | 0.2887   | 0.2980 | 3.1248 | 0.4089 | 2.8757  | 3.4648 | 0.3505  | 1.9124 | 0.6728  | 0.4858 | 0.0794 | 0.5983 | 0,002191   |   |
| 3 | Хабаровские ЭС                          | 0.1567   | 0.0014 | 0.8452 | 0.4271 | 0.4667   | 0.0019 | 0.5138 | 0.1679 | 0.0000  | 0.0000 | 1.2166  | 0.3558 | 0.0000  | 0.0000 | 0.3174 | 0.1870 | 0  |   |
| 4 | ЭС ЕАО                                  | 0.2562   | 0.2327 | 0.7152 | 0.5968 | 0.2792   | 0.2146 | 0.8249 | 0.1381 | 0.0043  | 0.2511 | 5.0024  | 0.9287 | 0.0004  | 0.0511 | 1.3074 | 0.5620 | 0,005112   |   |
| 5 | ЮЯ ЭС                                   | 0.0002   | 0.0000 | 0.0801 | 0.0050 | 0.0006   | 0.0000 | 0.0483 | 0.0075 | 2.5368  | 0.3910 | 14.5545 | 0.9335 | 0.1451  | 0.1596 | 5.2178 | 0.5466 | 0  |   |
| 6 | Всего по АО "ДРСК"                      | 0.1090   | 0.1103 | 1.4059 | 0.4787 | 0.1907   | 0.1237 | 1.2961 | 0.2008 | 1.4242  | 1.4690 | 3.5442  | 0.9699 | 0.3237  | 0.3149 | 1.5540 | 0.3736 | 0,003657   |   |



2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в 2017 г.:

- введено 754 км ЛЭП и 182 МВА трансформаторной мощности;
- выполнен капитальный ремонт ВЛ 0,4-110 кВ – 2254 км;
- проведено расширение и чистка просек 3939 Га,
- проведён капитальный ремонт 350 трансформаторных подстанций 0,4/6-10 кВ и 26 силовых трансформаторов 35-110 кВ.

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

3.1. Информация о наличии невостробованной 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 АО «ДРСК» и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы, размещена на внешнем сайте АО «ДРСК» в разделе «Клиентам» - «Статистика по техприсоединениям» - «Информация о наличии и объеме свободной для технологического присоединения потребителей трансформаторной мощности ...» - «Центры питания 35 кВ и выше». Ссылка: [http://web.drsk.ru/centry\\_pitanija\\_35\\_kv\\_t\\_i\\_vyshe\\_2014-2016\).html](http://web.drsk.ru/centry_pitanija_35_kv_t_i_vyshe_2014-2016).html) Информация актуализируется в части невостробованной мощности - ежедневно, а в части прогноза ее увеличения - ежегодно (в начале года).

3.2. Мероприятия, выполненные АО «ДРСК» в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в 2017 г.:

- Максимальное использование рамочных договоров для выполнения мероприятий по ТПр.
- Снижение количества договоров технологического присоединения, проблемных по вине заявителя
- Увеличение доли хозяйственного способа в составе СМР для целей технологического присоединения, путем повышения эффективности использования действующих или создание дополнительных мобильных бригад.
- Максимальное использование в работе модуля АСУФХД;
- Максимальное привлечение персонала РЭС к выполнению мероприятий, предусмотренных договорами технологического присоединения, в т.ч. в период снижения объемов эксплуатационных и ремонтных работ.
- Минимизация затрат на 1 технологическое присоединение.



Информация о качестве обслуживания потребителей АО «ДРСК» за 2017 г.

3.3. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям АО «ДРСК»:

| №   | 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 электрической энергии |          |                                 |        |
|     |   | 2016 год   | 2017 год | Динамика изменения показателя % | 2016 год                               | 2017 год | Динамика изменения показателя % | 2016 год                      | 2017 год | Динамика изменения показателя % | 2016 год         | 2017 год | Динамика изменения показателя % | 2016 год                                      | 2017 год | 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  | 13 783   | 14 389   | 104,4                           | 981                                    | 828      | 84,4                            | 381                           | 289      | 75,9                            | 225              | 180      | 80,0                            | 0   | 0        | -                               | 15 686 |
| 2   | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки  | 13 073   | 13 860   | 106,0                           | 839                                    | 740      | 88,2                            | 327                           | 252      | 77,1                            | 150              | 141      | 94,0                            | 0   | 0        | -                               | 14 993 |
| 3   | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирурующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе: | 0  | 0        | -                               | 0                                      | 0        | -                               | 0                             | 0        | -                               | 0                | 0        | -                               | 0   | 0        | -                               | 0      |
| 3.1 | по вине сетевой организации   | 0  | 0        | -                               | 0                                      | 0        | -                               | 0                             | 0        | -                               | 0                | 0        | -                               | 0   | 0        | -                               | 0      |
| 3.2 | по вине сторонних лиц   | 0  | 0        | -                               | 0                                      | 0        | -                               | 0                             | 0        | -                               | 0                | 0        | -                               | 0   | 0        | -                               | 0      |
| 4   | Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней   | 11   | 9        | 81,8                            | 15                                     | 18       | 120,0                           | 19                            | 17       | 89,5                            | 43               | 43       | 100,0                           | -   | -        | -                               | 10     |
| 5   | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки  | 11 905   | 12 972   | 109,0                           | 730                                    | 531      | 72,7                            | 222                           | 149      | 67,1                            | 98               | 72       | 73,5                            | 0   | 0        | -                               | 13 724 |
| 6   | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки  | 11 527   | 12 560   | 109,0                           | 692                                    | 524      | 75,7                            | 177                           | 141      | 79,7                            | 56               | 61       | 108,9                           | 1   | 0        | -                               | 13 286 |



Информация о качестве обслуживания потребителей АО «ДРСК» за 2017 г.

|     |   |     |     |      |     |     |       |     |     |       |     |     |       |          |   |   |     |
|-----|---|-----|-----|------|-----|-----|-------|-----|-----|-------|-----|-----|-------|----------|---|---|-----|
| 7   | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штрафы, в том числе: | 0   | 0   | -    | 0   | 0   | -     | 0   | 0   | -     | 0   | 0   | -     | 0        | 0 | - | 0   |
| 7.1 | по вине сетевой организации   | 0   | 0   | -    | 0   | 0   | -     | 0   | 0   | -     | 0   | 0   | -     | 0        | 0 | - | 0   |
| 7.2 | по вине заявителя   | 0   | 0   | -    | 0   | 0   | -     | 0   | 0   | -     | 0   | 0   | -     | 0        | 0 | - | 0   |
| 8   | Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней  | 157 | 150 | 95,5 | 242 | 257 | 106,2 | 322 | 370 | 114,9 | 603 | 642 | 106,5 | 1<br>375 | - | - | 160 |

3.4. Стоимость технологического присоединения к сетям АО «ДРСК»:

3.4.1. Филиал «Амурские электрические сети» (приказ УГРЦиТ Амурской области от 16.12.2016 № 168-пр/э):

| Мощность энергопринимающих устройств заявителя, кВт    |  |           | 15                          |                             | 150                        |                            | 250                        |                            | 671                        |                            |
|--|--|-----------|-----------------------------|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Категория надежности                                   |  |           | I - II                      | III                         | I - II                     | III                        | I - II                     | III                        | I - II                     | III                        |
| Расстояние до границ земельного участка заявителя, м   | Необходимость строительства подстанции | Тип линии | Уровень напряжения – 0,4 кВ | Уровень напряжения – 0,4 кВ | Уровень напряжения – 10 кВ | Уровень напряжения – 10 кВ | Уровень напряжения – 10 кВ | Уровень напряжения – 10 кВ | Уровень напряжения – 10 кВ | Уровень напряжения – 10 кВ |
| 500 - сельская местность/<br>300 - городская местность | Да                                     | КЛ        | 1332940,51/<br>941774,43    | 550,00                      | 2143994,95/<br>1698720,09  | 1168181,04/<br>945543,61   | 4512773,64/<br>3622223,94  | 2416692,77/<br>1971417,92  | 5524459,89/<br>4633910,19  | 3192491,11/<br>2747216,26  |
|  |  | ВЛ        | 947917,04/<br>710760,35     | 550,00                      | 1709207,92/<br>1437847,88  | 950787,53/<br>815107,51    | 3643199,53/<br>3100479,47  | 1981905,71/<br>1710545,68  | 4654885,78/<br>4112165,72  | 2757704,06/<br>2486344,03  |
|  | Нет                                    | КЛ        | 997151,91/<br>605985,83     | 550,00                      | 1305554,27/<br>860279,41   | 748960,70/<br>526323,27    | 2546986,16/<br>1656436,45  | 1433799,03/<br>988524,17   | 3086896,60/<br>2196346,89  | 1973709,47/<br>1528434,61  |
|  |  | ВЛ        | 612128,45/<br>374971,75     | 550,00                      | 870767,24/<br>599407,20    | 531567,19/<br>395887,17    | 1677412,04/<br>1134691,98  | 999011,97/<br>727651,94    | 2217322,48/<br>1674602,42  | 1538922,41/<br>1267562,38  |







Информация о качестве обслуживания потребителей АО «ДРСК» за 2017 г.

|  |     |    |                               |                         |  |                           |  |                               |                               |                               |
|--|-----|----|-------------------------------|-------------------------|--|---------------------------|--|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| 500 - сельская местность/300 - городская местность | Да  | КЛ | 1 849 928,99/<br>1 550 294,84 | 550 (649)/<br>550 (649) | 1 949 220,41/<br>1 626 303,88  | 983 829,51/<br>834 012,43 | 3 216 533,64/<br>2 570 700,59  | 1 608 266,82/<br>1 285 350,29 | 5 263 339,51/<br>4 617 506,46 | 2 259 374,32                  |
|  |     | ВЛ | 1 648 001,99/<br>1 429 138,64 | 550 (649)/<br>550 (649) | 1 706 048,61/<br>1 480 400,80  | 891 346,57/<br>778 522,67 | 2 730 190,03/<br>2 278 894,42  | 1 365 095,02/<br>1 139 447,21 | 4 776 995,91<br>/             | 2 016 202,52/<br>1 790 554,71 |
|  | Нет | КЛ | 869 334,70/<br>527 954,27     | 550 (649)/<br>550 (649) | 1 012 287,33/<br>670 906,90  | 585 561,80/<br>414 871,58 | 3 399 772,04/<br>2 039 863,22  | 1 699 886,02/<br>1 019 931,61 | 1 614 582,63/<br>968 749,58   | 807 291,32/<br>484 374,79     |
|  |     | ВЛ | 431 486,45/<br>265 245,32     | 550 (649)/ 550<br>(649) | 892 095,48/<br>598 791,79  | 525 465,87/<br>378 814,03 | 1 897 281,86/<br>1 138 369,11  | 948 640,93/<br>569 184,56     | 1 128 239,03/<br>676 943,42   | 564 119,51/<br>338 471,71     |
| 750  | Да  | КЛ | 2 224 471,69                  | 1 120 177,66            | 2 352 866,07   | 1 171 100,85              | 4 023 824,96   | 2 011 912,48                  | 6 070 630,83                  | 2 663 019,98                  |
|  |     | ВЛ | 1 921 581,17                  | 968 732,40              | 1 988 108,36   | 1 032 376,45              | 3 294 309,55   | 1 647 154,77                  | 5 341 115,42                  | 2 298 262,27                  |
|  | Нет | КЛ | 1 296 060,23                  | 655 971,93              | 1 439 012,87   | 798 924,56                | С учётом мощности энергопринимающих устройств и расстояния до границ земельного участка заявителя, осуществление технологического присоединения без строительства трансформаторной подстанции невозможно |                               |                               |                               |
|  |     | ВЛ | 639 287,87                    | 327 585,75              | 1 258 725,09   | 708 780,68                |  |                               |                               |                               |
| 1000   | Да  | КЛ | 2 599 014,38                  | 1 307 449,00            | 2 756 511,73   | 1 358 372,20              | 4 831 116,27   | 2 415 558,14                  | 6 877 922,14                  | 3 066 665,63                  |
|  |     | ВЛ | 2 195 160,36                  | 1 105 521,99            | 2 270 168,12   | 1 173 406,33              | 3 858 429,06   | 1 929 214,53                  | 5 905 234,93                  | 2 580 322,03                  |
|  | Нет | КЛ | 1 722 785,77                  | 869 334,70              | С учётом мощности энергопринимающих устройств и расстояния до границ земельного участка заявителя, осуществление технологического присоединения без строительства трансформаторной подстанции невозможно |                           |  |                               |                               |                               |
|  |     | ВЛ | 847 089,28                    | 431 486,45              |  |                           |  |                               |                               |                               |



Информация о качестве обслуживания потребителей АО «ДРСК» за 2017 г.

|      |     |    |              |              |  |              |              |              |              |              |
|------|-----|----|--------------|--------------|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 1250 | Да  | КЛ | 2 973 557,07 | 1 494 720,35 | 3 160 157,38   | 1 545 643,54 | 5 638 407,59 | 2 819 203,79 | 7 685 213,46 | 3 470 311,29 |
|      |     | ВЛ | 2 468 739,54 | 1 242 311,59 | 2 552 227,87   | 1 314 436,21 | 4 422 548,57 | 2 211 274,29 | 6 469 354,44 | 2 862 381,78 |
|      | Нет | КЛ | 2 149 511,31 | 1 082 697,47 | С учётом мощности энергопринимающих устройств и расстояния до границ земельного участка заявителя, осуществление технологического присоединения без строительства трансформаторной подстанции невозможно |              |              |              |              |              |

3.4.3. Филиал «Хабаровские электрические сети» (Стоимость ТПр рассчитана с НДС 18%)

| Мощность энергопринимающих устройств заявителя, кВт  |  |           | 15                        |              | 150                           |                               | 250,00                        |                             | 670                           |                               |
|--|--|-----------|---------------------------|--------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| Категория надежности                                 |  |           | I - II                    | III          | I - II                        | III                           | I - II                        | III                         | I - II                        | III                           |
| Расстояние до границ земельного участка заявителя, м | Необходимость строительства подстанции | Тип линии |                           |              |                               |                               |                               |                             |                               |                               |
| 500 - сельская местность/300 - городская местность   | Да                                     | КЛ        | 421 740,51/<br>316 097,57 | 550,00       | 2 099 238,63/<br>1 474 272,87 | 1 366 270,83/<br>1 053 787,95 | 2 197 488,63/<br>1 494 704,23 | 1 349 850,68/<br>998 458,48 | 3 015 767,36/<br>2 158 752,24 | 2 004 544,53/<br>1 576 036,97 |
|  |  | ВЛ        | 506 254,81/<br>363 806,15 | 550,00       | 1 680 716,23/<br>1 223 159,43 | 1 157 009,63/<br>928 231,23   | 1 703 540,63/<br>1 198 335,43 | 1 102 876,68/<br>850 274,08 | 2 136 242,56/<br>1 631 037,36 | 1 564 782,13/<br>1 312 179,53 |
|  | Нет                                    | КЛ        | 391 787,97/<br>246 192,49 | 550,00       | 1 684 985,13/<br>1 060 019,37 | 903 777,93/<br>591 295,05     | 1 787 761,95/<br>1 084 977,55 | 909 281,45/<br>557 889,25   | 2 226 602,30/<br>1 369 587,18 | 1 155 333,40/<br>726 825,84   |
|  |  | ВЛ        | 471 302,27/<br>293 901,07 | 550,00       | 1 266 462,73/<br>808 905,93   | 694 516,73/<br>465 738,33     | 1 293 813,95/<br>788 608,75   | 662 307,45/<br>409 704,85   | 1 347 077,50/<br>841 872,30   | 715 571,00/<br>462 968,40     |
| 750  | Да                                     | КЛ        | 1 514 709,37              | 1 029 984,32 | 2 880 445,83                  | 1 756 874,43                  | 3 075 969,13                  | 1 789 090,93                | 4 087 036,26                  | 2 540 178,98                  |
|  |  | ВЛ        | 1 753 252,27              | 1 149 255,77 | 2 252 662,23                  | 1 442 982,63                  | 2 335 047,13                  | 1 418 629,93                | 2 767 749,06                  | 1 880 535,38                  |
|  | Нет                                    | КЛ        | 1 119 765,37              | 573 782,32   | 2 466 192,33                  | 1 294 381,53                  | 2 666 242,45                  | 1 348 521,70                | 3 297 871,20                  | 1 690 967,85                  |
|  |  | ВЛ        | 1 358 308,27              | 693 053,77   | 1 838 408,73                  | 980 489,73                    | 1 925 320,45                  | 978 060,70                  | 1 978 584,00                  | 1 031 324,25                  |



Информация о качестве обслуживания потребителей АО «ДРСК» за 2017 г.

|      |     |    |              |              |              |              |              |              |              |              |
|------|-----|----|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 1000 | Да  | КЛ | 1 878 693,07 | 1 211 978,67 | 3 661 653,03 | 2 147 478,03 | 3 954 449,63 | 2 228 331,18 | 5 158 305,16 | 3 075 813,43 |
|      |     | ВЛ | 2 196 755,27 | 1 371 007,27 | 2 824 608,23 | 1 728 955,63 | 2 966 553,63 | 1 734 383,18 | 3 399 255,56 | 2 196 288,63 |
|      | Нет | КЛ | 1 483 754,07 | 755 776,67   | 3 247 399,53 | 1 684 985,13 | 3 544 722,95 | 1 787 761,95 | 4 369 140,10 | 2 226 602,30 |
|      |     | ВЛ | 1 801 811,27 | 914 805,27   | 2 410 354,73 | 1 266 462,73 | 2 556 826,95 | 1 293 813,95 | 2 610 090,50 | 1 347 077,50 |
| 1250 | Да  | КЛ | 2 242 686,77 | 1 393 975,02 | 4 442 860,23 | 2 538 081,63 | 4 832 930,13 | 2 667 571,43 | 6 229 574,06 | 3 611 447,88 |
|      |     | ВЛ | 2 640 258,27 | 1 592 758,77 | 3 396 554,23 | 2 014 928,63 | 3 598 060,13 | 2 050 136,43 | 4 030 762,06 | 2 512 041,88 |
|      | Нет | КЛ | 1 847 742,77 | 937 773,02   | 4 028 606,73 | 2 075 588,73 | 4 423 203,45 | 2 227 002,20 | 5 440 409,00 | 2 762 236,75 |
|      |     | ВЛ | 2 245 314,27 | 1 136 556,77 | 2 982 300,73 | 1 552 435,73 | 3 188 333,45 | 1 609 567,20 | 3 241 597,00 | 1 662 830,75 |

3.4.3. Филиал «Электрические сети ЕАО»

| Мощность энергопринимающих устройств заявителя, кВт  |  |           | 15                         |             | 150                            |                                | 250                            |                               | 670                           |                                |
|--|--|-----------|----------------------------|-------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|
| Категория надежности                                 |  |           | I - II                     |             | III                            |                                | I - II                         |                               | III                           |                                |
| Расстояние до границ земельного участка заявителя, м | Необходимость строительства подстанции | Тип линии |                            |             |                                |                                |                                |                               |                               |                                |
| 500 - сельская местность/300 - городская местность   | Да                                     | КЛ        | 552 196,17/<br>386 154,71  | 550/<br>550 | 1 592 714,61 /<br>1 503 998,84 | 6 551 298,84/<br>6 363 520,76  | 8 252 985,66/<br>7 261 202,43  | 2 415 538,3/<br>1 829 806,9   | 6 497 160,76/<br>5 505 377,53 | 10 156 382,55/<br>9 570 651,15 |
|  |  | ВЛ        | 705 537,92/<br>478 159,76  | 550/<br>550 | 1 860 360/<br>1 664 586,07     | 6 326 571,04 /<br>6 228 684,08 | 6 906 877,48 /<br>6 453 537,53 | 1 517 884,74/<br>1 291 214,76 | 5 151 052,58/<br>6 750 285,22 | 9 258 728,99/<br>9 032 059,01  |
|  | Нет                                    | КЛ        | 435 683,27 /<br>269 641,81 | 550/<br>550 | 427 585,56 /<br>338 869,79     | 675 142,22 /<br>487 364,13     | 2 822 451,61 /<br>1 830 668,38 | 1 807 156,85/<br>1 221 425,45 | 3 398 680,77/<br>2 406 897,54 | 2 383 108,48/<br>1 797 377,08  |
|  |  | ВЛ        | 589 025,02 /<br>361 646,86 | 550/<br>550 | 695 230,95/<br>499 457,02      | 450 414,42/<br>352 527,46      | 1 476 343,43/<br>1 023 003,48  | 909 503,29/<br>682 833,31     | 2 052 572,59/<br>3 651 805,23 | 1 485 454,92/<br>1 258 784,94  |
| 750  | Да                                     | КЛ        | 759 748                    | 792 498,19  | 1 703 609,32                   | 6 786 021,44                   | 9 492 714,68                   | 3 147 702,56                  | 7 736 889,78                  | 10 888 546,81                  |
|  |  | ВЛ        | 989 760,63                 | 694 544,19  | 2 105 077,41                   | 6 448 929,75                   | 7 473 552,42                   | 1 801 222,21                  | 5 717 727,52                  | 9 542 066,46                   |



Информация о качестве обслуживания потребителей АО «ДРСК» за 2017 г.

|      |     |    |              |              |              |              |               |              |               |               |
|------|-----|----|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|---------------|---------------|
|      | Нет | КЛ | 643 235,1    | 544 857,75   | 538 480,27   | 909 864,82   | 4 062 180,63  | 2 539 321,11 | 4 638 409,79  | 3 115 272,74  |
|      |     | ВЛ | 873 247,72   | 446 903,76   | 939 948,36   | 572 773,12   | 2 043 018,37  | 1 192 840,76 | 2 619 247,53  | 1 768 792,39  |
| 1000 | Да  | КЛ | 967 299,83   | 967 260,87   | 1 814 504,03 | 7 020 744,05 | 10 732 443,71 | 3 879 866,81 | 8 976 618,81  | 11 620 711,06 |
|      |     | ВЛ | 1 273 983,33 | 836 655,54   | 2 349 794,82 | 6 571 288,45 | 8 040 227,36  | 2 084 559,68 | 6 284 402,46  | 9 825 403,93  |
|      | Нет | КЛ | 850 786,93   | 719 620,44   | 649 374,98   | 1 144 587,42 | 5 301 909,66  | 3 271 485,36 | 5 878 138,82  | 3 847 436,99  |
|      |     | ВЛ | 1 157 470,43 | 589 015,11   | 1 184 665,77 | 695 131,83   | 2 609 693,31  | 1 476 178,23 | 3 185 922,47  | 2 052 129,86  |
| 1250 | Да  | КЛ | 1 174 851,66 | 1 142 023,56 | 1 925 398,74 | 7 255 466,65 | 11 972 172,74 | 4 612 031,06 | 10 216 347,84 | 12 352 875,31 |
|      |     | ВЛ | 1 558 206,03 | 978 766,89   | 2 594 512,23 | 6 693 647,16 | 8 606 902,3   | 2 367 897,15 | 6 851 077,40  | 10 108 741,14 |
|      | Нет | КЛ | 1 058 338,76 | 894 383,12   | 760 269,69   | 1 379 310,02 | 6 541 638,69  | 4 003 649,61 | 7 117 867,85  | 4 579 601,24  |
|      |     | ВЛ | 1 441 693,13 | 731 126,46   | 1 429 383,18 | 817 490,53   | 3 176 368,25  | 1 759 515,7  | 3 752 597,41  | 2 335 467,33  |

3.4.4. Филиал «Южно-Якутские электрические сети»

| Мощность энергопринимающих устройств заявителя, кВт  |  |           | 15                  |     | 150                 |                     | 250                 |                     | 670                   |                     |
|--|--|-----------|---------------------|-----|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|-----------------------|---------------------|
| Категория надежности                                 |  |           | I - II              | III | I - II              | III                 | I - II              | III                 | I - II                | III                 |
| Расстояние до границ земельного участка заявителя, м | Необходимость строительства подстанции | Тип линии |                     |     |                     |                     |                     |                     |                       |                     |
| 500 - сельская местность/300 - городская местность   | Да                                     | КЛ        | 1064156/<br>740592  | 550 | 2487046/<br>2163483 | 1253843/<br>1092061 | 6758541/<br>6078005 | 3396470/<br>3056202 | 14919381/<br>14193101 | 7524314/<br>7161174 |
|  |  | ВЛ        | 1810033/<br>1188118 | 550 | 3232923/<br>2611009 | 1626781/<br>1315824 | 8166773/<br>6922945 | 4100586/<br>3478672 | 16213251/<br>14969423 | 8171249/<br>7549335 |
|  | Нет                                    | КЛ        | 812632/<br>489068   | 550 | 846140/<br>522577   | 433390/<br>271608   | 1763392/<br>1082856 | 898896/<br>558628   | 1944949/<br>1218668   | 1037098/<br>673958  |



## Информация о качестве обслуживания потребителей АО «ДРСК» за 2017 г.

|      |     |    |                    |         |                    |                   |                     |                    |                     |                     |
|------|-----|----|--------------------|---------|--------------------|-------------------|---------------------|--------------------|---------------------|---------------------|
|      |     | ВЛ | 1558509/<br>936594 | 550     | 1592017/<br>970103 | 806328/<br>495371 | 3171624/<br>1927796 | 1603012/<br>981098 | 3238819/<br>1994990 | 1684033/<br>1062119 |
| 750  | Да  | КЛ | 1468610            | 735337  | 2891501            | 1456070           | 7609210             | 3821805            | 15827232            | 7978240             |
|      |     | ВЛ | 2587426            | 1294745 | 1010316            | 2015478           | 9721559             | 4877979            | 17768037            | 8948642             |
|      | Нет | КЛ | 1217086            | 609575  | 1250595            | 635617            | 2614061             | 1324230            | 2852799             | 1491023             |
|      |     | ВЛ | 2335901            | 1168982 | 2369410            | 1195025           | 4726410             | 2380405            | 4793605             | 2461426             |
| 1000 | Да  | КЛ | 1873065            | 937564  | 3295955            | 1658297           | 8459880             | 4247140            | 16735082            | 8432165             |
|      |     | ВЛ | 3364819            | 1683441 | 4787709            | 2404174           | 11276345            | 5655372            | 19322823            | 9726035             |
|      | Нет | КЛ | 1621541            | 811802  | 1655049            | 837844            | 3464731             | 1749565            | 3760650             | 1944949             |
|      |     | ВЛ | 3113294            | 1557679 | 3146803            | 1583721           | 6281196             | 3157798            | 6348391             | 3238819             |
| 1250 | Да  | КЛ | 2277519            | 1139791 | 3700410            | 1860525           | 93105449            | 4672474            | 17642933            | 8886090             |
|      |     | ВЛ | 4142211            | 2072137 | 5565102            | 2792871           | 12831131            | 6432765            | 20877609            | 10503428            |
|      | Нет | КЛ | 2025995            | 1014029 | 2059504            | 1040072           | 4315400             | 2174900            | 4668501             | 2398874             |
|      |     | ВЛ | 3890687            | 1946375 | 3924196            | 1972418           | 7835982             | 3935191            | 7903176             | 4016212             |

### **4. Качество обслуживания**

4.1. Количество обращений, поступивших в АО «ДРСК» в 2017 г всего; обращений, содержащих жалобу и заявку на оказание услуг, а так же количество обращений, по которым были заключены договоры об осуществлении технологического присоединения и договоры об оказании услуг по передаче электрической энергии, а так же по которым были урегулированы жалобы в отчетном периоде (в динамике по отношению к 2016 году):



Информация о качестве обслуживания потребителей АО «ДРСК» за 2017 г.

| Категории обращений потребителей                            | формы обслуживания                              |              |                                 |              |              |                                 |  |             |                                 |             |            |                                 |  |             |                                  |
|---|---|--------------|---------------------------------|--------------|--------------|---------------------------------|--|-------------|---------------------------------|-------------|------------|---------------------------------|--|-------------|----------------------------------|
|   | Заочная форма с использованием телефонной связи |              |                                 | Очная форма  |              |                                 | Письменная форма с использованием почтовой связи |             |                                 | Прочее      |            |                                 | Электронная форма с использованием сети Интернет |             |                                  |
|   | 2016 г  | 2017 г       | Динамика изменения показателя % | 2016 г       | 2017 г       | Динамика изменения показателя % | 2016 г   | 2017 г      | Динамика изменения показателя % | 2016 г      | 2017 г     | Динамика изменения показателя % | 2016 г   | 2017 г      | Динамика изменения показателя, % |
| 2   | 3   | 4            | 5                               | 6            | 7            | 8                               | 9  | 10          | 11                              | 12          | 13         | 14                              | 15   | 16          | 17                               |
| <b>Всего обращений потребителей, в том числе:</b>           | <b>10005</b>                                    | <b>18892</b> | 89                              | <b>20368</b> | <b>23520</b> | 15                              | <b>4158</b>                                      | <b>4044</b> | -3                              | <b>5033</b> | <b>260</b> | -95                             | <b>1142</b>                                      | <b>2120</b> | 86                               |
| Оказание услуг по передаче э/энергии                        | 151   | 154          | 2                               | 246          | 645          | 162                             | 184  | 445         | 142                             | 203         | 147        | -28                             | 145  | 265         | 83                               |
| Осуществление технологического присоединения                | 950   | 1384         | 46                              | 13455        | 13912        | 3                               | 2616   | 1111        | -58                             | 3           | 10         | 233                             | 786  | 1593        | 103                              |
| Коммерческий учет э/энергии                                 | 4653  | 13059        | 181                             | 5752         | 7995         | 39                              | 1059   | 2123        | 100                             | 4590        | 7          | -100                            | 2  | 43          | 2050                             |
| Качество обслуживания                                       | 10  | 25           | 150                             | 23           | 34           | 48                              | 14   | 16          | 14                              | 7           | 4          | -43                             | 11   | 20          | 82                               |
| Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства | 2047  | 1826         | -11                             | 348          | 613          | 76                              | 154  | 118         | -23                             | 72          | 65         | -10                             | 93   | 96          | 3                                |
| Об оказании помощи  | 0   | 0            |                                 | 2            | 46           | 2200                            | 2  | 10          | 400                             | 3           | 7          | 133                             | 1  | 26          | 2500                             |
| Прочее  | 2194  | 2444         |                                 | 542          | 275          |                                 | 129  | 221         |                                 | 155         | 20         |                                 | 104  | 77          |                                  |
| <b>Жалоба</b>   | <b>109</b>                                      | <b>170</b>   | 56                              | <b>772</b>   | <b>799</b>   | 3                               | <b>315</b>                                       | <b>476</b>  | 51                              | <b>339</b>  | <b>196</b> | -42                             | <b>280</b>                                       | <b>319</b>  | 14                               |
| Оказание услуг по передаче э/энергии                        | 60  | 75           | 25                              | 237          | 374          | 58                              | 184  | 329         | 79                              | 202         | 130        | -36                             | 142  | 215         | 51                               |
| Осуществление технологического присоединения                | 0   | 3            |                                 | 1            | 14           | 1300                            | 0  | 4           |                                 | 1           | 2          | 100                             | 2  | 12          | 500                              |
| Коммерческий учет э/энергии                                 | 0   | 19           |                                 | 4            | 54           | 1250                            | 3  | 12          | 300                             | 1           | 7          | 600                             | 2  | 8           | 300                              |
| Качество обслуживания                                       | 10  | 25           | 150                             | 23           | 34           | 48                              | 14   | 16          | 14                              | 7           | 4          | -43                             | 11   | 20          | 82                               |
| Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства | 38  | 47           | 24                              | 208          | 295          | 42                              | 41   | 67          | 63                              | 60          | 47         | -22                             | 44   | 53          | 20                               |
| Прочее  | 1   | 1            | 0                               | 299          | 28           | -91                             | 73   | 48          | -34                             | 68          | 6          | -91                             | 79   | 11          | -86                              |
| <b>Заявка</b>   | <b>9896</b>                                     | <b>18722</b> |                                 | <b>19596</b> | <b>22721</b> | 16                              | <b>3843</b>                                      | <b>3568</b> | -7                              | <b>4694</b> | <b>64</b>  | -99                             | <b>862</b>                                       | <b>1801</b> | 109                              |
| Оказание услуг по передаче э/энергии                        | 91  | 79           | -13                             | 5            | 270          | 5300                            | 0  | 35          |                                 | 1           | 17         | 1600                            | 3  | 50          | 1567                             |
| На заключение договора на оказание услуг по передаче э/э    | 0   | 0            |                                 | 4            | 1            | -75                             | 0  | 81          |                                 | 0           | 0          |                                 | 0  | 0           |                                  |



## Информация о качестве обслуживания потребителей АО «ДРСК» за 2017 г.

|  |      |       |     |       |       |      |      |      |      |      |    |     |     |      |      |
|--|------|-------|-----|-------|-------|------|------|------|------|------|----|-----|-----|------|------|
| Осуществление технологического присоединения                               | 950  | 1381  | 45  | 15    | 301   | 1907 | 1    | 39   | 3800 | 2    | 8  | 300 | 51  | 212  | 316  |
| На заключение договора на оказание услуг по технологическому присоединению | 0    | 0     |     | 13439 | 13597 | 1    | 2615 | 1068 | -59  | 0    | 0  |     | 733 | 1369 | 87   |
| Коммерческий учет э/энергии  | 4653 | 13040 | 180 | 5748  | 7941  | 38   | 1056 | 2111 | 100  | 4589 | 0  |     | 0   | 35   |      |
| Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства                | 2009 | 1779  | -11 | 140   | 318   | 127  | 113  | 51   | -55  | 12   | 18 | 50  | 49  | 43   | -12  |
| Об оказании помощи   | 0    | 0     |     | 2     | 46    | 2200 | 2    | 10   | 400  | 3    | 7  | 133 | 1   | 26   | 2500 |
| Прочее   | 2193 | 2443  | 11  | 243   | 247   | 2    | 56   | 173  | 209  | 87   | 14 | -84 | 25  | 66   | 164  |

### 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 | Филиал «Амурские электрические сети»   | Офис обслуживания потребителей  | 675003 г. Благовещенск, ул. Театральная, 179 | 8(4162)399482<br>e-mail: stpnas1@amur.drsk.ru | Пн-Пт<br>с 8-00-17-00<br>(без перерыва)                               | 1. Консультация по вопросам ТП;<br>2. Прием и выдача документов на ТП | 2280  | 7 мин   | 2 мин  | Сторонние организации отсутствуют  |
| 2 | Филиал «Приморские электрические сети» | Пункт обслуживания потребителей | Владивосток, ул. Командорская, д 13          | 8(423) 2-64-89-32                             | время приёма потребителей с 8:15 – 16:45 (пятница – не приемный день) | 1. Консультация по вопросам ТП;<br>2. Прием и выдача документов на ТП | 2679  | 20 мин.   | 5 мин.   | Сторонние организации отсутствуют  |
| 3 | Филиал Хабаровские электрические сети  | Пункт обслуживания потребителей | Хабаровск, Промышленная, 13                  | (4212) 599149                                 | Пн-Пт,<br>с 8-00 до 17-00   | 1. Консультация по вопросам ТП;<br>2. Прием и выдача документов на ТП | 3987  | 20 мин  | 5 мин  | Сторонние организации отсутствуют -  |





## Информация о качестве обслуживания потребителей АО «ДРСК» за 2017 г.

|   |                                     |  |   |                                    |   |  |      |   |   |   |
|---|-------------------------------------|--|---|------------------------------------|---|--|------|---|---|---|
| 4 | Филиал<br>Электрические<br>сети ЕАО |  | Биробиджан,<br>проспект 60-летия<br>СССР, д. 22а,<br>окно 4 | 2-30-72<br>E-mail: doc@eao.drsk.ru | Время приема<br>заявителей:<br>понедельник, вторник,<br>четверг: с 8:00-12:00, с<br>13:00 -17:00. Среда: с<br>8:00 до 12:00.<br>Суббота: с 9:00-13:00.<br><b>Не приемное время:</b><br>среда с 13:00-17:00,<br>пятница с 8:00-17:00 | 1. Консультация<br>по вопросам ТП;<br>2. Прием и<br>выдача<br>документов на ТП | 1837 | 15-20 минут<br>(без внесения<br>информации<br>в АСУФХД) | От 5 до<br>15-20<br>минут (в<br>зависимости<br>от характера<br>обращения) | 2 (Филиал ПАО<br>«ДЭК» «Энергосбыт<br>ЕАО», страховая<br>компания<br>«Колымская») |
|---|-------------------------------------|--|---|------------------------------------|---|--|------|---|---|---|



4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи:

| N   | Наименование  | Единица измерения |                |
|-----|---|-------------------|----------------|
| 1   | Единый контакт-центр:   | шт.               | 8-800-1000-397 |
| 2   | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов  | шт.               | 9507           |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации                         | шт.               | 4747           |
| 2.2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню (VM) | шт.               | 460            |
| 3   | Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период       | сек.              | 50 сек         |
| 4   | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период              | мин.              | 3 мин 24 сек   |

4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений:

- всего – «осуществление технологического присоединения» (18242 обращений);
- обращений, содержащих жалобу – «техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства» - (885 обращений);,
- содержащих заявку на оказание услуг – «коммерческий учет электроэнергии» (17603 заявки).

4.5. Информация о дополнительных услугах, оказываемых Компанией, размещена на сайте АО «ДРСК» - раздел «Клиентам» - «Дополнительные услуги», ссылка: [http://web.drsk.ru/dopolnitelnye\\_uslugi.html](http://web.drsk.ru/dopolnitelnye_uslugi.html)

4.6. АО «ДРСК» являясь социально ответственной компанией, при наличии финансовых возможностей реализует социальные программы, ориентированные на развитие Дальневосточного региона. За 2017 год социально уязвимым группам населения была оказана благотворительная помощь на общую сумму 3 134,46 тыс. рублей:

- ГАОУ Амурской области "Специальная(коррекционная) образовательная школа №7, г. Благовещенск";
- ГБУ АО «Благовещенский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Мечта»;
- ГБУ Амурской области «Ивановский социальный приют для детей»;



- ГАУ Амурской области «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» (ГАУАО «Октябрьский СРЦН»);
- ГАУ Амурской области «Райчихинский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Шанс»;
- ГАУ социального обслуживания Амурской области «Свободненский специальный (коррекционный) детский дом»;
- ГАУ Амурской области Белогорский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Радуга»;
- БФ "Российский детский фонд";
- МАУ "Хабаровские вести";
- МБУ культуры "Централизованная система детских библиотек" г. Хабаровск;
- ООПО социальной реабилитации детей с ограниченными возможностями здоровья "Умка";
- АРДОД «Юный Амурчанин»;
- БОФ «Иллюстрированные книжки для маленьких слепых детей»;
- ГБУ АО «Зейский социальный приют для детей «Солнечный»;
- ОГООБУ для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Специальная (коррекционная) школа-интернат»;
- Хабаровская межрегиональная организация общественной организации Всероссийский электропрофсоюз";
- Администрация Николаевского муниципального района Хабаровского края
- Хабаровский краевой БФ "Счастливое детство";
- Совет ветеранов АО "ДРСК";
- Благовещенская городская организация "Всероссийское общество инвалидов";
- Хабаровское краевое отделение Общероссийского общественного БФ "Российский детский фонд"
- МКУ "Центр работы с населением "Доверие"
- Совет ветеранов войны, труда, вооруженных сил правоохранительных органов микрорайона им. Бумагина;
- ОГОБУ для детей-сироты детей оставшихся без попечения родителей "Детский дом № 2";
- ОО "Алданский улусный Совет ветеранов и труда";
- ГКУ "Республиканский детский дом-интернат для умственно отсталых детей пос. Серебряный Бор;
- КГОБУ «Школа-интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, п. Кавалерово» через Приморское краевое отделение Общероссийского общественного благотворительного фонда «Российский детский фонд»;
- КГКУ «Центр содействия семейному устройству детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, пос. Мысовой» через Приморское краевое отделение Общероссийского общественного благотворительного фонда «Российский детский фонд»;
- ГБУ АО "Благовещенский комплексный центр социального обслуживания населения «Доброта»;
- ГБУ АО "Благовещенский специальный дом для одиноких престарелых "Ветеран";
- АОООО "Всероссийское добровольное пожарное общество";



- Амурская региональное отделение общероссийской общественной организации инвалидов "Всероссийское общество глухих";
- ОГ ОБУ Детский дом № 1;
- ОО по социальной поддержке малообеспеченных семей Алданского района акция "Дари добро";
- КГКУ Центр содействия семейному устройству детей-сирот и детей оставшихся без попечения родителей № 1;
- КГКУ Центр содействия семейному устройству детей-сирот и детей оставшихся без попечения родителей г. Уссурийска;
- КГКУ Центр содействия семейному устройству детей-сирот и детей оставшихся без попечения родителей с. Новогордеевка;
- Автономная некоммерческая организация Социально-психологическая служба поддержки семьи";
- ОО " Якутская республиканская организация Всероссийского общества инвалидов".

#### 4.9. Информация по обращениям потребителей:



## Информация о качестве обслуживания потребителей АО «ДРСК» за 2017 г.

| Форма обращения |  |   |   |        | Обращения                              |                                  |   |                                    |  |        | Обращения потребителей, содержащие <b>жалобу</b>                                 |  |   |                                    |  |        | Обращения потребителей, содержащие <b>заявку</b> на оказание услуг |  |   |  |        |  | Факт получения потребителем ответа                             |                                |  | Мероприятия по результатам обращения |  |  |
|-----------------|--|---|---|--------|--|----------------------------------|---|------------------------------------|--|--------|--|--|---|------------------------------------|--|--------|--|--|---|--|--------|--|--|--------------------------------|--|--------------------------------------|--|--|
| 1               | 2  | 3   | 4   | 5      | 6                                      | 7                                | 8                                       | 9                                  | 10   | 11     | 12, 13   | 14   | 15                                      | 16                                 | 17   | 18     | 19   | 20   | 21,22   | 23   | 24     | 25   | 26   | 27                             | 28   | 29                                   | 30   |  |
| Очное обращение | Заочное обращение посредством телефонной связи | Заочное обращение посредством сети Интернет | Письменное обращение посредством почтовой связи | Прочее | Оказание услуг по передаче эл. энергии | Осуществление тех. присоединения | Коммерческий учет электрической энергии | Качество обслуживания потребителей | Техническое обслуживание электросетевых объектов | Прочее | Качество услуг по передаче электрической энергии, Качество электрической энергии | Осуществление технологического присоединения | Коммерческий учет электрической энергии | Качество обслуживания потребителей | Техническое обслуживание электросетевых объектов | Прочее | По технологическому присоединению                                  | Заключение договора на оказание услуг по передаче электроэнергии | Оказание услуг п передаче электрической энергии, Организация коммерческого учета электроэнергии | Техническое обслуживание электросетевых объектов | Прочее | Заявителем был получен исчерпывающий ответ в установленные сроки | Заявителем был получен исчерпывающий ответ с нарушением сроков | Обращение оставлено без ответа | Выполненные мероприятия по результатам обращения | Мероприятия не требуются             | Планируемые мероприятия по результатам обращения |  |
| 23053           | 16631  | 3141  | 3131  | 461    | 4292                                   | 18242                            | 17782                                   | 142                                | 1997   | 3962   | 530  | 37   | 179                                     | 142                                | 885  | 24     | 18205  | 47   | 21318   | 1112   | 3938   | 629  | 3584   | 1743                           | 41103  | 5271                                 | 43   |  |