

**Консолидированный отчет
о качестве обслуживания потребителей в Акционерном обществе
«Дальневосточная распределительная сетевая компания»
за 2020 год**

(в соответствии с Приложением №7 к Единым стандартам качества
Обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг
сетевых организаций)

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая информация	3
2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии.....	9
2.1. Оценка уровня удовлетворенности потребителей услугой техприсоединения.....	10
2.2. Оценка уровня удовлетворенности потребителей услугой по транспорту электроэнергии потребителей – юридических лиц.....	13
2.3. Оценка уровня удовлетворенности потребителей услугой по транспорту электроэнергии потребителей – физических лиц.....	17
2.4. Оценка уровня удовлетворенности потребителей услугой единой горячей линии АО «ДРСК»	20
3. Взаимодействие с потребителями через единый контакт-центр.....	22

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Количество потребителей услуг АО «ДРСК»:

Наименование	2019	2020	Отклонение
Всего потребителей в сетях АО "ДРСК"	398 449	402 610	4 161
в том числе			
Всего по типу "Юридические лица"	50 296	51 004	708
в том числе			
<i>по уровням напряжения</i>			
ВН	1 249	1 226	-23
СН1	763	766	3
СН2	11 682	11 709	27
НН	36 602	37 303	701
<i>по категории надежности</i>			
1-я	277	288	11
2-я	1 383	1 417	34
3-я	48 636	49 299	663
Всего по типу "Население"	348 153	351 606	3 453
в том числе			
<i>по уровням напряжения</i>			
ВН	10	13	3
СН1	1 098	1 023	-75
СН2	200	256	56
НН	346 845	350 314	3 469
<i>по категории надежности</i>			
1-я	5	5	0
2-я	92	98	6
3-я	348 056	351 503	3 447
Всего по уровням напряжения			
ВН	1 259	1 239	-20
СН1	1 861	1 789	-72
СН2	11 882	11 965	83
НН	383 447	387 617	4 170
Всего по категории надежности			
1-я	282	293	11
2-я	1 475	1 515	40
3-я	396 692	400 802	4 110
Количество потребителей (без учета разбивки) всего:	373 026	375 878	2 852
в том числе			
на территории Приморского края	126 947	127 011	64
на территории Еврейской АО	40 853	41 464	611
на территории Амурской области	133 977	135 385	1 408
на территории Хабаровского края	55 942	56 774	832
на территории южной части Якутии	15 307	15 244	-63

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

Потребители	2020 год			Динамика к 2019 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	345 929	342 041	154 180	2 062	2 484	38 599
Юридические лица	55 104	52 252	18 411	14	387	7 220
Ввода в многоквартирные дома	7 869	7 408	3 775	-28	-141	347
Бесхозные сети	758	618	0	0	0	0
Всего	409 660	402 319	176 366	2 048	2 730	46 166

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства АО «ДРСК» по состоянию на 31.12.2020:

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		Всего	КЛ 110 кВ		КЛ 35 кВ		КЛ 0,4 кВ
			ВЛ 110 кВ	ВЛ 35 кВ	ВЛ 10 кВ	ВЛ 6 кВ	ВЛ 0,4 кВ	КЛ 110 кВ		КЛ 35 кВ	КЛ 10 кВ	КЛ 6 кВ		
2019	58 983	56 298	6 697	8 179	17 804	2 999	20 619	2 685	36	80	536	773	1 262	
2020	59 527	56 795	6 720	8 185	17 987	3 035	20 869	2 732	39	81	563	784	1 266	

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	
2019	12 191	720	3	248	469	11 471
2020	12 615	722	3	250	469	11 893

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

Доля оборудования отработавшего нормативный срок (%)												
Период, год	Итого			110 кВ			35 кВ			0,4-6-10 кВ		
	Всего	ПС	ЛЭП	Всего	ПС	ЛЭП	Всего	ПС	ЛЭП	Всего	ТП	ЛЭП
2019	67,0	81,7	52,2	74,6	85,1	64,0	72,2	91,3	53,2	54,1	68,9	39,3
2020	67,1	81,9	52,2	74,8	85,3	64,3	72,2	91,5	52,9	54,2	68,8	39,5

2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в целом по АО «ДРСК» за 2020 год, а также динамика по отношению к 2019 г.:

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		2019	2020 (текущий год)	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ()			
1.1	ВН (110 кВ и выше)	0.0886	0.1529	-0.0643
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0.2086	0.1670	0.0416
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	1.3802	1.5939	-0.2137
1.4	НН (до 1 кВ)	0.3624	0.2942	0.0682
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии ()			
2.1	ВН (110 кВ и выше)	0.0878	0.1611	-0.0733
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0.1417	0.1753	-0.0336
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	1.2486	1.0234	0.2252
2.4	НН (до 1 кВ)	0.1609	0.1179	0.0430
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) ()			
3.1	ВН (110 кВ и выше)	1.1439	0.6539	0.4900
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)	1.5322	1.2779	0.2543
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	13.2772	13.2630	0.0142
3.4	НН (до 1 кВ)	2.5534	2.5997	-0.0463
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) ()			
4.1	ВН (110 кВ и выше)	0.2024	0.1545	0.0479
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0.355	0.3219	0.0331
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	3.8802	3.6296	0.2506
4.4	НН (до 1 кВ)	0.9808	0.7815	0.1993
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	11	7	-4
5.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	11	7	-4

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

N	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, Π_{SAIDI}				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, Π_{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	Филиал «Амурские электрические сети»	0.0429	0.1694	0.9645	0.0327	0.0859	0.1635	0.5625	0.0116	0.1623	0.6837	6.4114	0.9685	0.0290	0.1563	1.7865	0.3469	0.0054	
2	Филиал «Приморские электрические сети»	0.1849	0.2048	3.0612	0.8019	0.2759	0.2129	1.9242	0.3272	1.6265	1.9448	23.8452	5.1721	0.3470	0.4933	6.0637	1.4901	0.0199	
3	Филиал «Хабаровские электрические сети»	0.4999	0.2117	0.5140	0.0022	0.1312	0.2044	0.3057	0.0024	0.0047	0.0000	9.0752	2.4771	0.0011	0.0000	2.7776	0.6326	0.0032	
4	Филиал "Электрические сети ЕАО"	0.0022	0.0253	1.2087	0.0660	0.1513	0.1042	1.1542	0.0137	0.0000	0.0733	5.5194	0.6194	0.0000	0.0294	1.2794	0.1836	0.0056	
5	Филиал «Южно-Якутские электрические сети»	0.0686	0.0240	0.0000	0.1430	0.0393	0.0423	0.0000	0.0502	1.2337	9.5392	25.4029	2.2829	0.7178	2.5042	10.2964	1.1191	0.0024	
6	Всего по АО «ДРСК»	0.1529	0.1670	1.5939	0.2942	0.1611	0.1753	1.0234	0.1179	0.6539	1.2779	13.2630	2.5997	0.1545	0.3219	3.6296	0.7815	0.0099	

2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде: за 2020 год введено 871.6 км ЛЭП и 390 МВА трансформаторной мощности; проведён капитальный ремонт ВЛ 0,4-110 кВ – 2807,6 км; проведено расширение и чистка просек 41 87,2 Га, проведён капитальный ремонт 609 трансформаторной подстанции 0,4/6-10 кВ и 23 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/info_sv_power.html и http://web.drsk.ru/tr_podstancii_nizhe_35_kv_2014-2020.html

Информация актуализируется в части невостробованной мощности – ежедневно и ежеквартально в архиве за 2020 год, а в части прогноза ее увеличения - ежегодно (в начале года).

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

- В личном кабинете заявителя:

- реализована возможность подачи заявки для всех категорий заявителей;
- для льготной категории заявителей внедрен механизм выставления счёта на оплату услуг за ТПр, с возможностью оплатить банковской картой в Личном кабинете либо через сканирование QR-кода на бланке счёта;
- обеспечена возможность получения всей документации по технологическому присоединению, подписанной электронной подписью сетевой организации;
- настроено отображение реквизитов гарантирующего поставщика и лицевого счёта на оплату потребляемой электроэнергии;
- реализована возможность оповещения сетевой организации о наличии технической возможности к присоединению для получения помощи по фактическому подключению;

- Использование мобильных бригад для выполнения мероприятий по технологическому присоединению;

- Заключение «рамочных» договоров на выполнение проектно-изыскательских, строительно-монтажных и пусконаладочных работ;

- Автоматизация всех этапов процедуры технологического присоединения.

- Обеспечено максимальное использование типовых проектов при выполнении мероприятий по строительству электрических сетей в рамках технологического присоединения.

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															
		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			Всего
		2019 год	2020 год	Динамика изменения показателя, %	2019 год	2020 год	Динамика изменения показателя, %	2019 год	2020 год	Динамика изменения показателя, %	2019 год	2020 год	Динамика изменения показателя, %	2019 год	2020 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	11 820	11 878	100,5	1 129	1 225	108,5	319	286	89,7	167	170	101,8	0	0	-	13 559*
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	11 184	10 730	95,9	1 009	1 041	103,2	265	243	91,7	115	120	104,3	0	0	-	12 134
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	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	10	10	100,0	18	17	94,4	20	21	105,0	37	42	113,5	-	-	-	11
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	10 455	9 298	88,9	852	754	88,5	153	132	86,3	65	64	98,5	0	0	-	10 248
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	11 118	8 699	78,2	688	642	93,3	156	126	80,8	72	69	95,8	0	1	-	9 537
7	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	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	147	185	125,9	276	251	90,9	513	411	80,1	753	818	108,6	-	2 122	-	199

*заявки, поданные с полным пакетом документов и принятые в работу, в отличие от обращений, которых всегда больше, но часть из них в работу так и не принимаются

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

3.4.1. Филиал «Амурские 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	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/ 300 - городская местность	Да	КЛ	9 230,46/ 9 230,46	550,00	9 230,46/ 9 230,46	9230,46/ 9230,46	5627188,01/ 4004485,806	3073245,255/ 2261894,153	5373089,76/ 3750387,556	3058047,385/ 2246696,283
		ВЛ	9 230,46/ 9 230,46	550,00	9 230,46/ 9 230,46	9230,46/ 9230,46	3323302,8/ 2622154,68	1921302,65/ 1570728,59	3069204,55/ 2368056,43	1906104,78/ 1555530,72
	Нет	КЛ	9 230,46/ 9 230,46	550,00	9 230,46/ 9 230,46	9230,46/ 9230,46	4056755,51/ 2434053,306	2028377,755/ 1217026,653	4056755,51/ 2434053,306	2028377,755/ 1217026,653
		ВЛ	9 230,46/ 9 230,46	550,00	9 230,46/ 9 230,46	9230,46/ 9230,46	1752870,3/ 1051722,18	876435,15/ 525861,09	1752870,3/ 1051722,18	876435,15/ 525861,09
750 - сельская местность/ городская местность	Да	КЛ	9 230,46/ 9 230,46	9 230,46/ 9230,46	9 230,46/ 9 230,46	9230,46/ 9230,46	7655565,765/ 7655565,765	4087434,1325/ 4087434,1325	7401467,515/ 7401467,515	4072236,2625/ 4072236,2625
		ВЛ	9 230,46/ 9 230,46	9 230,46/ 9230,46	9 230,46/ 9 230,46	9230,46/ 9230,46	4199737,95/ 4199737,95	2359520,225/ 2359520,225	3945639,7/ 3945639,7	2344322,355/ 2344322,355
	Нет	КЛ	9 230,46/ 9 230,46	9 230,46/ 9230,46	9 230,46/ 9 230,46	9230,46/ 9 230,46	6085133,265/ 6085133,265	3042566,6325/ 3042566,6325	6085133,265/ 6085133,265	3042566,6325/ 3042566,6325
		ВЛ	9 230,46/ 9 230,46	9 230,46/ 9230,46	9 230,46/ 9 230,46	9230,46/ 9230,46	2629305,45/ 2629305,45	1314652,725/ 1314652,725	2629305,45/ 2629305,45	1314652,725/ 1314652,725
1000 - сельская местность/ городская местность	Да	КЛ	9 230,46/ 9 230,46	9 230,46/ 9230,46	9 230,46/ 9 230,46	9230,46/ 9230,46	9683943,52/ 9683943,52	5101623,01/ 5101623,01	9429845,27/ 9429845,27	5086425,14/ 5086425,14
		ВЛ	9 230,46/ 9 230,46	9 230,46/ 9230,46	9 230,46/ 9 230,46	9230,46/ 9230,46	5076173,1/ 5076173,1	2797737,8/ 2797737,8	4822074,85/ 4822074,85	2782539,93/ 2782539,93
	Нет	КЛ	9 230,46/ 9 230,46	9 230,46/ 9230,46	9 230,46/ 9 230,46	9230,46/ 9230,46	8113511,02/ 8113511,02	4056755,51/ 4056755,51	8113511,02/ 8113511,02	4056755,51/ 4056755,51
		ВЛ	9 230,46/ 9 230,46	9 230,46/ 9230,46	9 230,46/ 9 230,46	9230,46/ 9230,46	3505740,6/ 3505740,6	1752870,3/ 1752870,3	3505740,6/ 3505740,6	1752870,3/ 1752870,3
1250 - сельская местность/ городская местность	Да	КЛ	9 230,46/ 9 230,46	9 230,46/ 9230,46	9 230,46/ 9 230,46	9230,46/ 9230,46	11712321,275/ 11712321,275	6115811,8875/ 6115811,8875	11458223,025/ 11458223,025	6100614,0175/ 6100614,0175

	Нет	ВЛ	9 230,46/ 9 230,46	9 230,46/ 9230,46	9 230,46/ 9 230,46	9230,46/ 9 230,46	5952608,25/ 5952608,25	3235955,375/ 3235955,375	5698510/ 5698510	3220757,505/ 3220757,505
		КЛ	9 230,46/ 9 230,46	9 230,46/ 9230,46	9 230,46/ 9 230,46	9 230,46/ 9 230,46	10141888,775/ 10141888,775	5070944,3875/ 5070944,3875	10141888,775/ 10141888,775	5070944,3875/ 5070944,3875
		ВЛ	9 230,46/ 9 230,46	9 230,46/ 9230,46	9 230,46/ 9 230,46	9 230,46/ 9 230,46	4382175,75/ 4382175,75	2191087,875/ 2191087,875	4382175,75/ 4382175,75	2191087,875/ 2191087,875

3.4.2 Филиал «Приморские 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	23 605,96 /23 605,96	550/ 550	23 605,96/ 23 605,96	23 605,96/ 23 605,96	4 381 042,78/ 2 817 814,57	4 881 435,2/ 2 090 634,57	4 360 975,21/ 4 931 009,93	4 117 893,6/ 4 678 385,23
		ВЛ	23 605,96 /23 605,96	550/ 550	23 605,96 /23 605,96	23 605,96/ 23 605,96	2 948 528,03/ 2 343 113,4	3 841 799,19/ 1 984 533,4	2 925 493,17/ 4 988 183,2	2 780 841,43/ 4 588 883,47
	Нет	КЛ	23 605,96 /23 605,96	550/ 550	23 605,96/ 23 605,96	23 605,96/ 23 605,96	31 276,9/ 31 276,9	31 276,9/ 31 276,9	31 276,9/ 31 276,9	31 276,9/ 31 276,9
		ВЛ	23 605,96 /23 605,96	550/ 550	23 605,96/ 23 605,96	23 605,96/ 23 605,96	31 276,9/ 31 276,9	31 276,9/ 31 276,9	31 276,9/ 31 276,9	31 276,9/ 31 276,9
750	Да	КЛ	23 605,96	23 605,96	23 605,96	23 605,96	4 528 661,81/ 2 024 446,25	5 124 516,81/ 2 769 509,67	4 360 975,21/ 4 669 516,05	4 113 720,49/ 4 747 660,24
		ВЛ	23 605,96	23 605,96	23 605,96	23 605,96	2 890 840,87/ 2 313 330,6	3 486 695,87/ 2 442 561,79	3 732 492,18/ 4 958 375,3	5 396 614,67/ 5 372 781,58
	Нет	КЛ	23 605,96	23 605,96	23 605,96	23 605,96	С учётом мощности энергопринимающих устройств и расстояния до границ земельного участка заявителя, осуществление технологического присоединения без строительства трансформаторной подстанции невозможно			
		ВЛ	23 605,96	23 605,96	23 605,96	23 605,96				
1000	Да	КЛ	23 605,96	23 605,96	23 605,96	23 605,96	3 010 232,83/ 5 054 977,28	5 650 832,28/ 2 651 652,83	11 478 534,12/ 8 218 668,69	14 879 037,52/ 6 482 958,37
		ВЛ	23 605,96	23 605,96	23 605,96	23 605,96	2 302 294,81/ 2 235 677,29	2 986 776,44/ 1 426 475,49	4 165 960,14/ 2 223 234,84	4 825 262,34/ 2 780 841,43

	Нет	КЛ	23 605,96	23 605,96	С учётом мощности энергопринимающих устройств и расстояния до границ земельного участка заявителя, осуществление технологического присоединения без строительства трансформаторной подстанции невозможно					
		ВЛ	23 651,60	23 651,60						
1250	Да	КЛ	23 651,60	23 651,60	23 651,60	23 651,60	15 046 724,12/ 3 010 232,83	4 905 254,6/ 3 501 882,3	4 113 898,49/ 4 424 508,77	4 360 975,23/ 5 369 220,07
		ВЛ	23 651,60	23 651,60	23 651,60	23 651,60	3 673 995,19/ 2 936 577,61	2 720 230,92/ 1 974 032,57	3 732 492,18/ 4 169 443,77	2 925 493,17/ 4 992 752,11
	Нет	КЛ	23 651,60	23 651,60	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»

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	16 416/ 16 416	550,00	78 746,4/ 78 746,4	78 746,4/ 78 746,4	2 408 487/ 3 034 020	**/ 1 932 183	6 263 336,88/ 2 923 569,12	**/ 2 691 824,16
		ВЛ	16 416/ 16 416	550,00	78 746,4/ 78 746,4	78 746,4/ 78 746,4	3 078 762/ 4 156 452	1 605 003/ 1 870 236	7 997 580,96/ 6 561 299,28	2 631 130,2/ 3 500 736,6
	Нет	КЛ	16 416/ 16 416	550,00	78 746,4/ 78 746,4	78 746,4/ 78 746,4	410 487/ 451 020	**/ 734 424	1 848 476,4/ 2 153 787,36	**/ 1 526 024,16
		ВЛ	16 416/ 16 416	550,00	78 746,4/ 78 746,4	78 746,4/ 78 746,4	1 080 762/ 1 573 452	606 003/ 578 736	2 896 442,16/ 4 216 851,36	1 692 862,2/ 2 334 936,6
750	Да	КЛ	16 416	16 416	78 746,4	78 746,4	3 993 264	2 004 840	7 169 808,6	1 944 108
		ВЛ	16 416	16 416	78 746,4	78 746,4	4 134 816	2 075 616	7 820 479,8	2 014 884
	Нет	КЛ	16 416	16 416	78 746,4	78 746,4	1 995 264	1 005 840	1 995 264	1 005 840
		ВЛ	16 416	16 416	78 746,4	78 746,4	2 136 816	1 076 616	2 136 816	1 076 616
1000	Да	КЛ	16 416	16 416	78 746,4	78 746,4	4 652 880	2 334 648	7 378 343,28	2 273 916
		ВЛ	16 416	16 416	78 746,4	78 746,4	4 841 616	2 429 016	8 245 904,88	2 368 284
	Нет	КЛ	16 416	16 416	78 746,4	78 746,4	2 654 880	1 335 648	2 654 880	1 335 648
		ВЛ	16 416	16 416	78 746,4	78 746,4	2 843 616	1 430 016	2 843 616	1 430 016

1250	Да	КЛ	16 416	16 416	78 746,4	78 746,4	5 312 496	2 664 456	7 977 927,48	2 603 724
		ВЛ	16 416	16 416	78 746,4	78 746,4	5 548 416	2 782 416	9 054 039,48	2 721 684
	Нет	КЛ	16 416	16 416	78 746,4	78 746,4	3 314 496	1 665 456	3 314 496	1 665 456
		ВЛ	16 416	16 416	78 746,4	78 746,4	3 550 416	1 783 416	3 550 416	1 783 416

3.4.5. Филиал «Электрические сети ЕАО»

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	15 305,99/ 15 305,99	550/ 550	15 305,99/ 15 305,99	15 305,99/ 15 305,99	6 508 141,61/ 6 251 410,63	5 159 190,48/ 2 294 245,30	1 808 437,61/ 1 190 182,63	2 020 407,48/ 3 342 902,98
		ВЛ	15 305,99/ 15 305,99	550/ 550	15 305,99/ 15 305,99	15 305,99/ 15 305,99	6 000 858,07/ 6 363 897,44	3 960 643,63/ 2 127 460,49	1 301 154,07/ 1 302 669,44	821 860,63/ 3 176 118,17
	Нет	КЛ	15 305,99/ 15 305,99	550/ 550	15 305,99/ 15 305,99	15 305,99/ 15 305,99	1 808 437,61/ 1 190 182,63	2 020 407,48/ 978 805,30	1 808 437,61/ 1 190 182,63	2 020 407,48/ 978 805,30
		ВЛ	15 305,99/ 15 305,99	550/ 550	15 305,99/ 15 305,99	15 305,99/ 15 305,99	1 301 154,07/ 1 302 669,44	821 860,63/ 812 020,49	1 301 154,07/ 1 302 669,44	821 860,63/ 812 020,49
750 село/ город	Да	КЛ	15 305,99/ 15 305,99	15 305,99/ 15 305,99	15 305,99/ 15 305,99	15 305,99/ 15 305,99	7 404 707,42/ 8 013 725,59	6 161 741,23/ 3 739 494,26	2 705 003,42/2 9 52 497,59	3 022 958,23/ 4 788 151,94
		ВЛ	15 305,99/ 15 305,99	15 305,99/ 15 305,99	15 305,99/ 15 305,99	15 305,99/ 15 305,99	6 643 782,11/ 8 294 942,62	4 363 920,95/ 3 322 532,24	1 944 078,11/ 3 233 714,62	1 225 137,95/ 4 371 189,92
	Нет	КЛ	15 305,99/ 15 305,99	15 305,99/ 15 305,99	15 305,99/ 15 305,99	15 305,99/ 15 305,99	2 705 003,42/ 2 952 497,59	3 022 958,23/ 2 424 054,26	2 705 003,42/2 9 52 497,59	3 022 958,23/ 2 424 054,26
		ВЛ	15 305,99/ 15 305,99	15 305,99/ 15 305,99	15 305,99/ 15 305,99	15 305,99/ 15 305,99	1 944 078,11/ 3 233 714,62	1 225 137,95/ 2 007 092,24	1 944 078,11/ 3 233 714,62	1 225 137,95/ 2 007 092,24
1000 село/ город	Да	КЛ	15 305,99/ 15 305,99	15 305,99/ 15 305,99	15 305,99/ 15 305,99	15 305,99/ 15 305,99	8 301 273,23/ 8 992 789,45	7 164 291,97/ 4 542 410,35	3 601 569,23/ 3 931 561,45	4 025 508,97/ 5 591 068,03

		ВЛ	15 305,99/ 15 305,99	15 305,99/ 15 305,99	15 305,99/ 15 305,99	15 305,99/ 15 305,99	7 286 706,14/ 9 367 745,50	4 767 198,28/ 3 986 461,00	2 587 002,14/ 4 306 517,50	1 628 415,28/ 5 035 118,68
		Нет	КЛ	15 305,99/ 15 305,99	15 305,99/ 15 305,99	15 305,99/ 15 305,99	15 305,99/ 15 305,99	3 601 569,23/ 3 931 561,45	4 025 508,97/ 3 226 970,35	3 601 569,23/ 3 931 561,45
	ВЛ		15 305,99/ 15 305,99	15 305,99/ 15 305,99	15 305,99/ 15 305,99	15 305,99/ 15 305,99	2 587 002,14/ 4 306 517,50	1 628 415,28/ 2 671 021,00	2 587 002,14/ 4 306 517,50	1 628 415,28/ 2 671 021,00
	1250 село/ город	Да	КЛ	15 305,99/ 15 305,99	15 305,99/ 15 305,99	15 305,99/ 15 305,99	15 305,99/ 15 305,99	9 197 839,04/ 9 971 853,32	8 166 842,72/ 5 345 326,44	4 498 135,04/ 4 910 625,32
ВЛ			15 305,99/ 15 305,99	15 305,99/ 15 305,99	15 305,99/ 15 305,99	15 305,99/ 15 305,99	7 929 630,18/ 10 440 548,37	5 170 475,60/ 4 650 389,75	3 229 926,18/ 5 379 320,37	2 031 692,60/ 5 699 047,43
Нет		КЛ	15 305,99/ 15 305,99	15 305,99/ 15 305,99	15 305,99/ 15 305,99	15 305,99/ 15 305,99	4 498 135,04/ 4 910 625,32	5 028 059,72/ 4 029 886,44	4 498 135,04/ 4 910 625,32	5 028 059,72/ 4 029 886,44
		ВЛ	15 305,99/ 15 305,99	15 305,99/ 15 305,99	15 305,99/ 15 305,99	15 305,99/ 15 305,99	3 229 926,18/ 5 379 320,37	2 031 692,60/ 3 334 949,75	3 229 926,18/ 5 379 320,37	2 031 692,60/ 3 334 949,75

3.4.6. 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	97742	52899	106506	57282	3797605/ 4310538	3699157/ 4212090	8462449/ 8975382	8413225/ 8926158
		ВЛ	97742	52899	106506	57282	3628468/ 4028643	3530019/ 3930194	8293312/ 8693487	8782740/ 9542016
	Нет	КЛ	97742	52899	106506	57282	875905/ 1388838	777457/ 1290390	875905/ 1388838	826681/ 1339614
		ВЛ	97742	52899	106506	57282	706768/ 1106943	608319/ 1008494	1245420/ 2004696	1196196/ 1955472

750	Да	КЛ	97742	52899	106506	57282	4951705	5182680	9616549	9567324
		ВЛ	97742	52899	106506	57282	58755492	6106467	10540336	10491111
	Нет	КЛ	97742	52899	106506	57282	2030005	19800780	2030005	1980780
		ВЛ	97742	52899	106506	57282	2953792	2904567	2953792	2904567
1000	Да	КЛ	97742	52899	106506	57282	5501971	5823847	10208491	10159266
		ВЛ	97742	52899	106506	57282	6733687	7055563	11440207	11390982
	Нет	КЛ	97742	52899	106506	57282	2671171	2621947	2621947	2572722
		ВЛ	97742	52899	106506	57282	3902887	3853663	3853663	3804438
1250	Да	КЛ	97742	52899	106506	57282	6514237	6465013	10898881	10800433
		ВЛ	97742	52899	106506	57282	8053882	8004658	12438526	12340078
	Нет	КЛ	97742	52899	106506	57282	3312337	3263113	3312337	3213889
		ВЛ	97742	52899	106506	57282	4851982	4802758	4851982	4753534

4. Качество обслуживания

4.1. Количество обращений, поступивших в АО «ДРСК» в 2020 г. всего; обращений, содержащих жалобу и заявку на оказание услуг, а также количество обращений, по которым были заключены договоры об осуществлении технологического присоединения и договоры об оказании услуг по передаче электрической энергии, а также по которым были урегулированы жалобы в отчетном периоде (в динамике по отношению к 2019 году):

п/п	Категории обращений потребителей	Формы обслуживания															Всего обращений, шт.	Всего обращений, шт.
		Заочная форма с использованием телефонной связи			Очная форма			Письменная форма с использованием почтовой связи			Прочее			Электронная форма с использованием сети Интернет				
		2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020 г	Динамика изменения показателя	2019	2020	Динамика изменения показателя, %		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	Всего обращений потребителей, в том числе:	24406	28526	17	20456	8273	-60	3195	2224	-30	303	1919	533	5700	12897	126	54060	53839
1.1	Оказание услуг по передаче э/энергии	5799	10934	89	331	186	-44	100	93	-7	31	14	-55	401	514	28	6662	11741
1.2	Качество э/энергии	407	448	10	473	404	-15	170	107	-37	56	41	-27	464	919	98	1570	1919
1.3	Осуществление технологического присоединения	3107	10439	236	12072	4885	-60	1522	1591	5	11	8	-27	3685	10020	172	20397	26943
1.4	Коммерческий учет э/энергии	8616	3988	-54	5833	1495	-74	1004	71	-93	6	1660	27567	594	536	-10	16053	7750
1.5	Качество обслуживания	56	77	38	73	22	-70	45	17	-62	2	4	100	67	74	10	243	194
1.6	Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	685	886	29	1488	1015	-32	286	256	-10	175	179	2	399	643	61	3033	2979
1.7	Об оказании помощи	0	0	0	93	133	43	14	7	-50	3	0	-100	27	33	22	137	173
1.8	Прочее	5736	1754	-69	93	133	43	54	82	52	19	13	-32	63	158	151	5965	2140
2	Жалоба	435	701	61	1684	1133	-33	567	414	-27	235	209	-11	1007	1570	56	3928	4027
2.1	Оказание услуг по передаче э/энергии	34	43	26	98	34	-65	51	50	-2	18	9	-50	156	197	26	357	333
2.2	Качество э/энергии	154	269	75	470	398	-15	170	106	-38	56	40	-29	462	854	85	1312	1667
2.3	Осуществление технологического присоединения	19	30	58	55	21	-62	27	22	-19	2	2	200	27	56	107	130	131
2.4	Коммерческий учет э/энергии	22	18	-18	21	5	-76	11	10	-9	6	8	33	25	19	-24	85	60

2.5	Качество обслуживания	56	73	30	72	21	-71	45	17	-62	2	4	100	61	63	3	236	178
2.6	Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	150	254	69	955	638	-33	245	185	-24	148	146	-1	266	365	37	1764	1588
2.7	Прочее	0	14		13	16	23	18	24	33	3	0	300	10	16	60	44	70
3	Заявка	23971	27825	16	18746	7051	-62	2628	1810	-31	68	1710	2415	4693	11327	141	50106	49723
3.1	Оказание услуг по передаче энергии	5765	10891	89	233	152	-35	20	10	-50	13	5	-62	245	317	29	6276	11375
3.2	На заключение договора на оказание услуг по передаче э/э	0	0	0	0	0		29	33	14	0	0	0	0	0	0	29	33
3.3	Качество энергии	253	179	-29	3	6	100	0	1	0	0	1	0	2	65	100	238	252
3.4	Осуществление технологического присоединения (1С Документооборот)	3088	10409	237	340	276	-19	43	71	65	9	6	-33	268	62	-77	3748	10824
3.5	На заключение договора на оказание услуг по технологическому присоединению (АСУФХД)	0	0	0	11677	4588	-61	1452	1498	3	0	0	0	3390	9902	192	16519	15988
3.6	Коммерческий учет энергии	8594	3970	-54	5812	1490	-74	993	61	-94	0	1652		569	517	-9	15968	7690
3.7	Качество обслуживания	0	4		1	1	0	0	0	0	0	0	0	6	11	83	7	16
3.8	Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	535	632	18	533	377	-29	41	71	73	27	33	22	133	278	109	1269	1391
3.9	Об оказании помощи	0	0	0	67	44	-34	14	7	-50	3	0	-100	27	33	22	111	84
3.10	Прочее	5736	1740	-70	80	117	46	36	58	61	16	13	-19	53	142	168	5921	2070

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
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Филиал «Амурские электрические сети»	Пункт обслуживания потребителей	г. Благовещенск, ул. Театральная, 179	8(4162)399482 e-mail: stpnas1@amur.drsk.ru	Пн-Пт с 8-00-17-00 (без перерыва)	1. Консультация по вопросам ТП; 2. Прием и выдача документов на ТП	1163	10 мин	3 мин	нет
2	Филиал «Приморские электрические сети»	Пункт обслуживания потребителей	Владивосток, ул. Командорская, д 13	8(423) 264-89-32	с 8:00 –17:00 (время приёма потребителей с 8:15 – 16:45) (среда после 13:00 и пятница полностью обработка документов))	1. Консультация по вопросам ТП; 2. Прием и выдача документов на ТП	522	20 мин.	2 мин.	Сторонние организации отсутствуют
3	Филиал Хабаровские электрические сети	Пункт обслуживания потребителей	Хабаровск, Промышленная, 13	(4212)599149	Пн-Пт, с 8-00 до 17-00	1. Консультация по вопросам ТП; 2. Прием и выдача документов на ТП	650	20 мин	5 мин	Сторонние организации отсутствуют -
4	Филиал Электрические сети ЕАО	Пункт обслуживания потребителей	Биробиджан, проспект 60-летия СССР, д. 22а, окно 4	2-30-72 e-mail: doc@eao.drsk.ru	Время приема заявителей: понедельник, вторник, четверг: с 8:00-12:00, с 13:00 -17:00. Среда: с 8:00 до 12:00. Не приемное время: среда с 13:00-17:00, пятница с 8:00-17:00	1. Консультация по вопросам ТП; 2. Прием и выдача документов на ТП	Нет информации	15-20 минут (без внесения информации в АСУФХД)	От 5 до 15-20 минут (в зависимости от характера обращения)	1 (Филиал ПАО «ДЭК» «Энергосбыт ЕАО»)

В связи с пандемией COVID19 центры обслуживания потребителей не вели прием потребителей с марта по декабрь 2020 г.

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 выделенному телефону горячей линии, в том числе:	шт.	47435
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	шт.	26877
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил диспетчер	шт.	6629
2.3	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню (VM)	шт.	1080
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	сек.	48 сек
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	3 мин 18 сек

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

- всего – осуществление технологического присоединения, 18335 шт;
- обращений, содержащих жалобу – техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства, 1764 шт.;
- содержащих заявку на оказание услуг – коммерческий учет, 15968 шт.

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

4.6. АО «ДРСК» являясь социально ответственной компанией, при наличии финансовых возможностей реализует социальные программы, ориентированные на развитие Дальневосточного региона. За 2020 год социально уязвимым группам населения была оказана благотворительная помощь на общую сумму 2 075, 27 тыс. рублей:

- АНО "Социально-психологическая служба поддержки семьи "Возрождение семьи";
- ГБУ Амурской области "Благовещенский специальный дом для одиноких престарелых "Ветеран";
- ГУ Амурской области "Ивановский социальный приют для детей";
- ГАУ Амурской области "Шимановский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних";
- 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»;

- ГАУ Амурской области "Райчихинский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей "Шанс";
- ГАУ Амурской области "Зейский социальный приют для детей "Солнечный";
- Амурская общественная организация поддержки лиц с ограниченными возможностями и их семей "МИР БЕЗ ГРАНИЦ";
- Областное государственное образовательное бюджетное учреждение для детей-сирот, оставшихся без попечения родителей "Детский дом № 2";
- ОГОВУ для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Специальная (коррекционная) школа-интернат;
- КГКУ "Организация, осуществляющая обучение, для детей- сирот и детей оставшихся без попечения родителей "Детский дом № 18";
- КГКУ "Хабаровский детский психоневрологический интернат";
- ГБУ Амурской области "Доброта";
- Амурское региональное детское общественное движение «Юный Амурчанин»;
- Благовещенская городская организация "Всероссийское общество инвалидов";
- БОФ «Иллюстрированные книжки для маленьких слепых детей»;
- АООООО "Всероссийское добровольное пожарное общество";
- Благотворительный фонд "Российский детский фонд";
- Благотворительный фонд «Мама»;
- Амурское областное отделение Всероссийской общественной организации ветеранов «Боевое братство»;
- Хабаровский краевой благотворительный фонд «Счастливое детство»;
- Общественная организация по социальной поддержке населения Алданского района Республики Саха (Якутия) "ДАРИ ДОБРО";
- Благотворительный фонд "Филантропия".

4.7. В 2020 году опросы проводились для оценки уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг по:

- транспорту электроэнергии,
- технологическому присоединению
- консультированию по телефону горячей линии

Суммарный коэффициент удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг по результатам трех опросов – 75,69%. Подробная информация по опросам размещена на сайте АО «ДРСК» в разделе «Раскрытие информации» - «Стандарт раскрытия информации субъектами оптового и розничного рынков электрической энергии» - «О качестве обслуживания потребителей услуг сетевой организации» - Отчет о работе с потребителями в Акционерном обществе «Дальневосточная распределительная сетевая компания» в 2020 г.

4.8. Мероприятия, выполняемые АО «ДРСК» в целях повышения качества обслуживания потребителей:

- конкретизирован срок проведения первичного осмотра по жалобам на эксплуатацию и техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства (не позднее 10 дней с даты регистрации обращения);
- конкретизирован срок проведения контрольных замеров качества электроэнергии в случае поступления жалоб на ненадлежащий уровень напряжения (не позднее 10 дней с даты регистрации обращения);
- установлен запрет на перенос срока запланированных мероприятий по жалобам и обращениям без обязательного согласования директором/главным инженером СП/филиала;

-
- усилен контроль за исполнением мероприятий по жалобам: в случае, если срок исполнения превышает 180 дней, они ставятся на контроль в 1С Документооборот директору или главному инженеру филиала;
 - контакт центр осуществляет мониторинг и анализ всех поступивших обращений, как очных, так и заочных, зарегистрированных в программе 1С: Документооборот филиалами.
- 4.9. Информация по обращениям потребителей (зарегистрированных в 1С Документооборот):

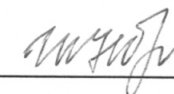
Филиал	Форма обращения					Категория обращения								Вид обращения		Факт получения потребителем ответа			Мероприятия по результатам обращения			Обоснованность обращения			Повтор обращения	
	Заочное обращение посредством сети Интернет	Заочное обращение посредством телефонной связи	Очное обращение	Письменное обращение посредством почтовой связи	Прочее	Оказание услуг по передаче э/энергии	Качество э/энергии	Осуществление ТПр	Ком. учет э/энергии	Качество обслуживания	Тех. обслуживание объектов электросетевого хозяйства	Об оказании помощи	Прочее	Жалоба	Заявка	Заявителем был получен исчерпывающий ответ в установленные сроки	Заявителем был получен исчерпывающий ответ с нарушением сроков	Обращение оставлено без ответа	Выполнено	Не требуется	Планируется	Не выбрано	Необоснованно	Обоснованно	Не повторное	Повторное
ИА	198	1089	36	31	13	82	216	73	541	105	279	56	15	698	669	1173	143	51	259	949	159	21	329	1017	1328	39
АмЭС	852	2873	1701	98	602	137	212	592	4442	26	607	13	97	700	5426	6101	12	13	294	5706	126	30	351	5745	6111	15
ХЭС	458	168	319	80	11	100	167	162	317	16	172	1	101	255	781	985	50	1	114	910	12	5	446	585	1035	1
ПЭС	1548	646	1149	470	951	254	997	144	2076	36	1043	3	211	2025	2739	3948	441	375	949	3169	646	443	779	3542	4744	20
ЕАО	91	0	180	13	338	19	79	7	337	6	169	2	3	209	413	607	2	13	37	575	10	16	195	411	622	0
ЮЯЭС	255	0	211	1	4	219	63	42	37	0	99	9	2	141	330	467	2	2	36	404	31	0	45	426	471	0

Начальник управления
по информационной политике



О.А. Амельченко

Начальник Контакт-центра



Н.Б. Шейкина

Визы согласования

"Консолидированный отчет о качестве обслуживания потребителей в Акционерном обществе «Дальневосточная распределительная сетевая компания» за 2020 год"

Должность	Дата	Виза	Подпись	ФИО
Заместитель главного инженера по эксплуатации и ремонту-начальник управления	31.03.2021	Согласовано	п/п	Голота Максим Николаевич
начальник управления по информационной политике	31.03.2021	Согласовано	п/п	Амельченко Ольга Алексеевна
начальник управления перспективного развития и технологического присоединения	31.03.2021	Согласовано	п/п	Чеховский Павел Геннадьевич
начальник управления транспорта и учёта электроэнергии	31.03.2021	Согласовано	п/п	Коротков Сергей Викторович
Зам. главного инженера по оперативно-технологическому и ситуационному управлению-начальник управления оперативно-технологического и ситуационного управления	31.03.2021	Согласовано	п/п	Соловьев Евгений Владимирович