

**Информация о качестве обслуживания потребителей
АО «ДРСК» за 2016 г.****1. Общая информация о сетевой организации.****1.1. Количество потребителей услуг АО «ДРСК»:**

Наименование	2015 г.	2016г.	Отклонение
1	2	3	4
Всего потребителей в сетях АО "ДРСК"	355 093	367 739	12646
<i>в том числе</i>			
Всего по типу "Юридические лица"	32 723	37 498	4775
<i>в том числе</i>			
<i>по уровням напряжения</i>			
ВН	795	898	103
СН1	598	657	59
СН2	8 880	9 356	476
НН	22 450	26 587	4 137
<i>по категории надежности</i>			
1-я	151	152	1
2-я	812	960	148
3-я	31 760	36 385	4 625
Всего по типу "Население"	322 370	330 241	4 780
<i>в том числе</i>			
<i>по уровням напряжения</i>			
ВН	7	8	1
СН1	1	5	4
СН2	453	462	9
НН	321 909	329 766	7 857
<i>по категории надежности</i>			
1-я	0	0	0
2-я	1	4	3
3-я	322 369	322 659	290
Всего по уровням напряжения			
ВН	802	906	104
СН1	599	662	63
СН2	9 333	9 818	485
НН	344 359	356 353	11 994
Всего по категории надежности			
1-я	151	152	1
2-я	813	964	151
3-я	354 129	359 044	4 915



Информация о качестве обслуживания потребителей АО «ДРСК» за 2016 г.

Количество потребителей (без учета разбивки) всего:	333 849	343 129	9 280
в том числе			
на территории Приморского края	121 097	122 330	1 233
на территории Еврейской АО	31 271	31 771	500
на территории Амурской области	133 733	137 440	3 707
на территории Хабаровского края	33 726	37 184	3 458
на территории южной части Якутии	14 022	14 404	382

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

Потребители	2016 год			Динамика к 2015 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 приборам и учета, шт.	Количество приборов учета, с возможностью дистанционного сбора данных, шт.
Физические лица	311 236	305 948	86 919	-13 179	-9 750	9 699
Юридические лица	51 574	48 299	6 737	1 704	175	1 771
Ввода в многоквартирные дома	7 392	6 994	3 312	-109	36	-9
Бесхозные сети	647	550	0	-338	-220	0
Всего	370 849	361 791	96 968	-11 922	-9 759	11 461

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"	2015	57 733	55 169	6 675	8 100	17 436	2 878	20 080	2 564	32	83	510	843	1 096
	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	



Информация о качестве обслуживания потребителей АО «ДРСК» за 2016 г.

АО "ДРСК"	2015	11 202	710	1	243	466	10 492
	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"	2015	66,4	69,3	63,5	67,3	72,6	62,0	67,9	72,4	63,5	63,8	62,8	64,9
	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 2016 год, а так же динамика по отношению к 2015 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 (Π_{SAIDI})			
1.1	ВН (110 кВ и выше)	4,8103	0,482381996	-4,327918
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0,9598	0,687223214	-0,2725768
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	8,9022	7,830618477	-1,0715815
1.4	НН (до 1 кВ)	16,500 5	1,924459065	-14,576041
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIFI})			
2.1	ВН (110 кВ и выше)	2,304	0,999	-1,305
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	2,164	0,760	-1,405
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	6,958	5,065	-1,893
2.4	НН (до 1 кВ)	0,353	0,341	-0,012



Информация о качестве обслуживания потребителей АО «ДРСК» за 2016 г.

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)	4,159	1,890	-2,269
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)	2,361	2,134	-0,226
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	11,059	3,145	-7,914
3.4	НН (до 1 кВ)	2,977	0,801	-2,176
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)	1,334	0,305	-1,029
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0,778	0,316	-0,462
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	3,663	1,083	-2,581
4.4	НН (до 1 кВ)	0,510	0,755	0,245
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	18	6	-12
5.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	18	6	-12



2.2. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а так же по качеству электрической энергии в 2016 г.

N	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, Π_{SAIDI}				Показатель средней частоты прекращений 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), $\Pi_{SAIDI, \text{план}}$				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), $\Pi_{SAIFI, \text{план}}$				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	0,053	0,058	1,443	0,165	0,358	0,529	2,660	0,140	0,239	0,365	2,873	0,493	0,039	0,126	1,639	0,328	0,0017659	
2	Приморские ЭС	1,264	1,732	20,520	4,958	2,411	1,477	10,883	0,669	3,215	4,236	0,013	0,068	0,384	0,307	0,003	1,556	0,00316304	
3	Хабаровские ЭС	0,112	0,154	0,309	0,465	0,012	0,012	0,723	0,172	4,296	2,527	7,597	2,716	1,148	0,927	1,354	0,348	0,00106022	
4	ЭС ЕАО	0,013	0,355	0,984	0,830	0,077	0,266	1,156	0,255	0,000	1,139	9,191	2,282	0,000	0,289	2,033	0,240	0,00267685	
5	ЮЯ ЭС	0,328	0,456	0,666	0,377	0,307	0,097	0,386	0,246	6,237	4,047	6,961	1,591	0,840	0,830	1,715	0,620	0,00156772	



6	Всего по АО "ДРСК"	0,482	0,687	7,831	1,924	0,999	0,760	5,065	0,341	1,890	2,134	3,145	0,801	0,305	0,316	1,083	0,755	0,00228319
---	--------------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	------------

2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в 2016 г.:

- введено 487,4 км ЛЭП и 240,3 МВА трансформаторной мощности;
- выполнен капитальный ремонт ЛЭП 0,4-110 кВ – 2 292 км;
- проведено расширение и чистка просек 3848,5 Га,
- проведён капитальный ремонт 197 трансформаторных подстанций 0,4/6-10 кВ и 17 силовых трансформаторов 35-110 кВ.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии не востребовавшейся мощности (мощности, определяемой как разность между трансформаторной мощностью центров питания и суммарной мощностью энергопринимающих устройств, непосредственно (или опосредованно) присоединенных к таким центрам питания, и энергопринимающих устройств, в отношении которых имеются заявки на технологическое присоединение) для осуществления технологического присоединения в отчетном периоде, 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 не востребовавшейся 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 2016 г.:

- Увеличение доли хозяйственного способа в составе СМР для целей технологического присоединения, путем повышения эффективности использования действующих или создание дополнительных мобильных бригад.
- Контроль правильности подачи заявок на технологическое присоединение к сетям АО «ДРСК», как к ближайшей сетевой организации.
- Максимальное использование в работе модуля АСУФХД.
- Сокращение сроков проведения торговых процедур по выбору подрядных организаций (уменьшение сроков согласования).
- Минимизация затрат на 1 технологическое присоединение.



Информация о качестве обслуживания потребителей АО «ДРСК» за 2016 г.

- Снижение количества договоров технологического присоединения, проблемных по вине заявителя.
- Максимальное привлечение персонала РЭС к выполнению мероприятий, предусмотренных договорами технологического присоединения, в т.ч. в период снижения объемов эксплуатационных и ремонтных работ.

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			
		2015 год	2016 год	Динамика изменения показателя %	2015 год	2016 год	Динамика изменения показателя %	2015 год	2016 год	Динамика изменения показателя %	2015 год	2016 год	Динамика изменения показателя %	2015 год	2016 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	14 270	13 783	96,6	1 197	982	82,0	365	382	104,7	212	223	105,2	1	0	-	15 370
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	13 517	13 098	96,9	952	840	88,2	283	325	114,8	147	151	102,7	1	0	-	14 414
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	17	13	76,5	18	15	83,3	35	19	54,3	52	42	80,8	94	-	-	14
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	12 322	11 922	96,8	675	728	107,9	204	222	108,8	116	98	84,5	1	0	-	12 970



Информация о качестве обслуживания потребителей АО «ДРСК» за 2016 г.

6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	10 744	11 507	107,1	983	689	70,1	251	178	70,9	55	59	107,3	0	0	-	12 433
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	141	157	111,3	248	240	96,8	314	321	102,2	473	610	129,0	-	-	-	166

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

3.4.1. Филиал «Амурские электрические сети» (указана расчетная стоимость договора на ТПр согласно действующим на конец 2016 года ставкам платы за ТПр по Амурской области):

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								
500 - сельская местность/ 300 - городская местность	Да	КЛ	1 303 786,46/ 956007,76	550	2 087 079,01/ 1603874,67	1 130 482,79/ 888880,62	4 429 183,86/ 3462775,21	2 359 497,4/ 1876293,08	7 057 659,25/ 6091250,61	3 917 755,92/ 3434551,6
		ВЛ	1 023 106,35/ 787599,69	550	1 524 465,2/ 1266306,38	849 175,88/ 720096,48	3 303 956,4/ 2787638,74	1 796 883,67/ 1538724,84	5932431,8/ 5416114,13	3 355 142,19/ 3096983,36
	Нет	КЛ	886 835,4/ 539056,7	550	1 381 897,42/ 898693,08	777 891,00/ 536289,83	2 705 832,56/ 1739423,92	1 497 821,76/ 1014617,43	3193874,2/ 2227465,56	1 985 863,4/ 1502659,07
		ВЛ	606 155,29/ 370648,64	550	819 283,6/ 561124,79	496 585,09/ 367505,68	1 580 605,1/ 1064287,44	935 208,03/ 677049,2	2068646,74/ 1552329,08	1 423 249,67/ 1165090,84
750	Да	КЛ	1 738 509,83	877 949,24	2 691 084,44	1 432 485,51	5 637 194,66	2 963 502,81	8 265 670,06	4 521 761,32



Информация о качестве обслуживания потребителей АО «ДРСК» за 2016 г.

	Нет	ВЛ	1 317 489,67	667 439,16	1 847 163,71	1 010 525,14	3 949 353,48	2 119 582,21	6 577 828,87	3 677 840,73
		КЛ	1 321 558,78	669 473,72	1 985 902,85	1 079 894,71	3 913 843,37	2 101 827,16	4 401 885,01	2 589 868,80
		ВЛ	900 538,61	458 963,64	1 141 982,12	657 934,34	2 226 002,18	1 257 906,57	2 714 043,82	1 745 948,20
1000	Да	КЛ	2 173 233,21	1 095 310,93	3 295 089,87	1 734 488,22	6 845 205,47	3 567 508,21	9 473 680,87	5 125 766,73
		ВЛ	1 611 872,99	814 630,82	2 169 862,23	1 171 874,40	4 594 750,55	2 442 280,75	7 223 225,95	4 000 539,27
	Нет	КЛ	1 756 282,15	886 835,40	2 589 908,27	1 381 897,42	5 121 854,17	2 705 832,56	5 609 895,81	3 193 874,20
		ВЛ	1 194 921,93	606 155,29	1 464 680,63	819 283,60	2 871 399,26	1 580 605,10	3 359 440,90	2 068 646,74
1250	Да	КЛ	2 607 956,58	1 312 672,62	3 899 095,29	2 036 490,93	8 053 216,28	4 171 513,61	10 681 691,67	5 729 772,13
		ВЛ	1 906 256,31	961 822,48	2 492 560,74	1 333 223,66	5 240 147,63	2 764 979,29	7 868 623,03	4 323 237,81
	Нет	КЛ	2 191 005,52	1 104 197,09	3 193 913,70	1 683 900,13	6 329 864,98	3 309 837,97	6 817 906,62	3 797 879,60
		ВЛ	1 489 305,25	753 346,95	1 787 379,15	980 632,86	3 516 796,33	1 903 303,64	4 004 837,97	2 391 345,28

3.4.2. Филиал «Приморские электрические сети» (Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям определена в ценах 4 кв. 2016 г., при расчёте учитывалось строительство трансформаторных подстанций 6(10)/0,4 кВ мачтового (столбового) и киоскового типа и не учитывались возможные затраты на строительство электрических сетей 35 – 110 кВ.)

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	1600037,61/ 1287670,08	550 (649)/ 550 (649)	1888858,0/ 1576490,48	964601,25/ 808417,49	4136845,94/3270104,15	2088818,38/1655447,49	8129946,76/6570796,73	3622443,9/2983038,33
		ВЛ	1363827,73/ 1145944,15	550 (649)/ 550 (649)	1652648,13/ 1434764,55	846496,31/ 737554,52	3075172,47/2633100,07	1557981,65/1336945,45	6692504,05/5708331,1	3254146,18/2762059,7
	Нет	КЛ	1027275,08/ 621935,96	550 (649)/ 550 (649)	1152614,41/ 747274,79	645939,89/ 443270,08	3183769,84/2016152,75	1691630,32/1107821,77	3906496,44/2627685,31	2220565,89/1581160,33
		ВЛ	590531,1/ 359889,27	550 (649)/ 550 (649)	906665,43/ 599705,4	522965,4/3 69485,39	1799527,21/1185607,17	999509,01/692548,98	2541467,67/1808668,05	1538051,51/1171651,7
750	Да	КЛ	1990497	753295,69	2279317,4	1159831	5220273,2	2630532	10078884	4421700,9
		ВЛ	1636182,2	576138,29	1925002,6	982673,55	3627763	1834276,9	7922720,2	3869254,3



Информация о качестве обслуживания потребителей АО «ДРСК» за 2016 г.

	Нет	КЛ	1533950,1	773938,2	1659288,9	899277,15	С учётом мощности энергопринимающих устройств и расстояния до границ земельного участка заявителя, осуществление технологического присоединения без строительства трансформаторной подстанции невозможно				
		ВЛ	878833,38	446379,96	1290365,5	714815,41					
1000	Да	КЛ	2380956,4	948525,4	2669776,8	1355060,7	6103700,4	3172245,6	12027822	5220957,8	
		ВЛ	1908536,7	712315,53	2197357,1	1118850,8	4180353,5	2110572,2	9152936,4	4484362,4	
	Нет	КЛ	2040624,6	1027275,6	С учётом мощности энергопринимающих устройств и расстояния до границ земельного участка заявителя, осуществление технологического присоединения без строительства трансформаторной подстанции невозможно						
		ВЛ	1167135,7	590531,1							
1250	Да	КЛ	2771415,8	1143755,1	3060236,2	1550290,4	7387127,6	3713959,2	13976759	6020214,8	
		ВЛ	2180891,2	848492,76	2469711,6	1255028	4732944	2386867,4	10383153	5099470,5	
	Нет	КЛ	2547299,1	1280612,8	С учётом мощности энергопринимающих устройств и расстояния до границ земельного участка заявителя, осуществление технологического присоединения без строительства трансформаторной подстанции невозможно						
		ВЛ	1455437,9	734682,24							

3.4.3. Филиал «Хабаровские электрические сети» (Указывается расчетная стоимость договора на ТПр согласно действующим на конец 2016 года ставкам платы за ТПр)

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	474 262,17/ 301 959,80	550	883 216,98/ 662 444,43	607 251,29/ 496 865,01	1 867 844,48/ 1 293 830,39	1 150 326,86/ 863 319,82	2 593 232,78/ 2 019 218,69	1 875 715,17/ 1 588 708,12
		ВЛ	486 575,94/ 309 348,06	550	834 496,66/ 633 212,23	582 891,13/ 482 248,91	1 468 258,47/ 1 054 078,78	950 533,86/ 1 054 078,78	2 193 646,77/ 1 779 467,09	1 675 922,16/ 1 468 832,32
	Нет	КЛ	456 932,8/ 284 630,44	550	638 399,43/ 417 626,88	362 433,74/ 252 047,46	1 456 853,43/ 882 839,34	739 335,81/ 452 328,77	1 493 420,73/ 919 406,64	775 903,12/ 488 896,07
		ВЛ	469 246,58/ 309 348,06	550	589 679,11/ 633 212,23	338 073,58/ 482 248,91	1 057 267,42/ 1 054 078,78	539 542,81/ 1 054 078,78	1 093 834,72/ 1 779 467,09	576 110,11/ 1 468 832,32



Информация о качестве обслуживания потребителей АО «ДРСК» за 2016 г.

			292 018,7		388 394,68	237 431,36	643 087,73	643 087,73	679 655,04	369 020,27
750	Да	КЛ	689 640,13	366 573,19	1 159 182,68	745 234,14	2 585 362,09	1 509 085,67	3 310 750,4	2 234 473,97
		ВЛ	708 110,78	375 808,52	1 086 102,2	708 693,89	1 985 983,08	1 209 396,17	2 711 371,38	1 934 784,47
	Нет	КЛ	672 310,76	349 243,82	914 365,13	500 416,59	2 174 371,04	1 098 094,62	2 210 938,35	1 134 661,92
		ВЛ	690 781,42	358 479,15	841 284,65	463 876,34	1 574 992,03	798 405,12	1 611 559,34	834 972,42
1000	Да	КЛ	905 018,09	474 262,17	1 435 148,38	883 216,98	3 302 879,71	1 867 844,48	4 028 268,01	2 593 232,78
		ВЛ	929 645,63	486 575,94	1 337 707,73	834 496,66	2 503 707,69	1 468 258,47	3 229 096	2 193 646,77
	Нет	КЛ	887 688,72	456 932,8	1 190 330,83	638 399,43	2 891 888,66	1 456 853,43	2 928 455,96	1 493 420,73
		ВЛ	912 316,27	469 246,58	1 092 890,18	589 679,11	2 092 716,64	1 057 267,42	2 129 283,95	1 093 834,72
1250	Да	КЛ	1 120 396,05	581 951,15	1 711 114,08	1 021 199,83	4 020 397,32	2 226 603,29	4 745 785,63	2 951 991,59
		ВЛ	1 151 180,48	597 343,36	1 589 313,27	960 299,43	3 021 432,3	1 727 120,78	3 746 820,61	2 452 509,08
	Нет	КЛ	1 103 066,68	564 621,78	1 466 296,53	776 382,28	3 609 406,27	1 815 612,24	3 645 973,58	1 852 179,54
		ВЛ	1 133 851,11	580 014	1 344 495,72	715 481,88	2 610 441,25	1 316 129,73	2 647 008,56	1 352 697,03

3.4.3. 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	738 677,25/ 496 402,43	550/550	5 947 388,99/5 835 287,26	1 128 657,46/89 1 380,05	6 989 751,88/6 765 546,67	1 934 866,23/ 1 611 706,88	4 444 786,17/4 2 20 580,96	9 255 894,21/ 8 932 734,86



Информация о качестве обслуживания потребителей АО «ДРСК» за 2016 г.

	Нет	ВЛ	794 753,54/ 530 048,2	550/550	6 281 957,36/6 036 028,29	842 875,29/ 719 910,75	7 277 756,59/6 938 349,49	1 551 226,72/ 1 381 523,17	4 732 790,88/4 3 93 383,78	8 872 254,69/ 8 702 551,15
		КЛ	624 920,24/382 64 5,41	550/550	472 586,06/ 360 484,33	785 413,75/ 548 136,34	881 065,93/ 656 860,72	1 128 265,43/ 805 106,08	1 419 594,80/1 1 95 389,59	1 666 482,07/ 1 343 322,72
		ВЛ	680 996,53/ 416 291,19	550/550	807 154,43/ 561 225,36	499 631,58/ 376 667,04	1 169 070,64/8 29 663,54	744 625,92/ 574 922,37	1 707 599,51/1 3 68 192,41	1 282 842,56/ 1 113 139,02
750	Да	КЛ	1 041 520,78	714 869,18	6 087 516,16	1 425 254,21	7 270 008,4	2 338 815,41	4 725 042,69	9 659 843,39
		ВЛ	1 125 635,22	763 179,75	6 589 368,71	996 580,96	7 702 015,46	1 763 356,15	5 157 049,79	9 084 384,13
	Нет	КЛ	927 763,77	467 233,97	612 713,23	1 082 010,5	1 161 322,45	1 532 214,61	1 699 851,32	2 070 431,26
		ВЛ	1 011 878,2	515 544,54	1 114 565,78	653 337,25	1 593 329,51	956 755,35	2 131 858,38	1 494 971,1
1000	Да	КЛ	1 344 364,31	864 206,5	6 227 643,32	1 721 850,97	7 550 264,92	2 742 764,6	5 005 299,21	10 063 792,58
		ВЛ	1 456 516,89	928 620,59	6 896 780,05	1 150 286,63	8 126 274,33	1 975 485,59	5 581 308,62	9 296 513,57
	Нет	КЛ	1 230 607,3	616 571,29	752 840,39	1 378 607,26	1 441 578,97	1 936 163,8	1 980 107,84	2 474 380,44
		ВЛ	1 342 759,88	680 985,38	1 421 977,12	807 042,92	2 017 588,38	1 168 884,79	2 556 117,25	1 707 101,43
1250	Да	КЛ	1 647 207,84	1 013 543,82	6 367 770,48	2 018 447,73	7 830 521,43	3 146 713,79	5 285 555,72	10 467 741,77
		ВЛ	1 787 398,57	1 094 061,43	7 204 191,4	1 303 992,31	8 550 533,2	2 187 615,02	6 005 567,49	9 508 643,01
	Нет	КЛ	1 533 450,83	765 908,6	892 967,55	1 675 204,02	1 721 835,48	2 340 112,99	2 260 364,35	2 878 329,63
		ВЛ	1 673 641,55	846 426,21	1 729 388,47	960 748,6	2 441 847,25	1 381 014,22	2 980 376,12	1 919 230,87

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	1241125/ 845880	550	2689596/ 2294350	2175672/ 1978050	7542015/ 6751525	5156215/ 4760970	25593999/ 24803508	9618894/ 9223648



Информация о качестве обслуживания потребителей АО «ДРСК» за 2016 г.

		ВЛ	1188560/ 813254	550	3619142/ 2852078	1514177/12510 62	7386586/66359 74	6789218/6030536	21276661/2064 0549	10250039/ 9602336
	Нет	КЛ	819420/ 492825	550	682514/ 519216	1273105/11098 08	1681849/10286 58	2497434/2170839	1763955/11107 64	945047/ 618452
		ВЛ	783785/ 471443	550	1625628/ 987106	640153/ 395604	1610577/ 985895	1270713/ 781615	1692684/ 1068001	3333226/ 2867848
750	Да	КЛ	1735182	869003	3183652	2422701	8530129	9246037	26582112	10112950
		ВЛ	1657693	1113239	4577971	1823986	8324852	7214551	22071801	11059669
	Нет	КЛ	1227664	615244	1254056	641148	2498337	2905679	2580443	1355711
		ВЛ	1174211	919935	2423781	945839	2391430	1862084	2473536	1876148
1000	Да	КЛ	2229239	1116031	3677709	2669729	9518242	9740094	27570226	10607007
		ВЛ	2126826	1442132	5536801	2152879	9263117	7872337	22866941	11869298
	Нет	КЛ	1635908	819366	1662300	845270	3314825	3313923	3396931	1761536
		ВЛ	1564637	1225621	3221933	1251525	3172283	2493456	3254389	2457871
1250	Да	КЛ	2723295	1363059	4171765	2916757	10506355	10234150	28558339	11101064
		ВЛ	2595958	1771025	4030205	2481772	10201382	8530124	23662081	12678927
	Нет	КЛ	2044153	1023488	2070544	1049392	4131314	3722167	4213420	2169780
		ВЛ	1955064	1531307	1981455	1557211	3953135	3104828	4035241	3039594

4. Качество обслуживания

4.1. Количество обращений, поступивших в АО «ДРСК» в 2016 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 году, предшествующему отчетному):



Информация о качестве обслуживания потребителей АО «ДРСК» за 2016 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		
	2015 г	2016 г	Динамика изменения показателя %	2015 г	2016 г	Динамика изменения показателя %	2015 г	2016 г	Динамика изменения показателя %	2015 г	2016 г	Динамика изменения показателя %	2015 г	2016 г	Динамика изменения показателя, %
2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Всего обращений потребителей, в том числе:	10005	18892	89	20368	23520	15	4158	4044	-3	5033	260	-95	1142	2120	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	
Жалоба	109	170	56	772	799	3	315	476	51	339	196	-42	280	319	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
Заявка	9896	18722		19596	22721	16	3843	3568	-7	4694	64	-99	862	1801	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	
Осуществление технологического присоединения	950	1381	45	15	301	1907	1	39	3800	2	8	300	51	212	316



Информация о качестве обслуживания потребителей АО «ДРСК» за 2016 г.

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 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	2262	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 Временно с 01.02.17 г по 17.04.2017 время приёма потребителей с 8:15 – 18:45)	1. Консультация по вопросам ТП; 2. Прием и выдача документов на ТП	1855	20 мин.	5 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	3987	20 мин	5 мин	Сторонние организации отсутствуют -



Информация о качестве обслуживания потребителей АО «ДРСК» за 2016 г.

4	Филиал Электрические сети ЕАО		Биробиджан, проспект 60-летия СССР, д. 22а, окно 4	23-0-72 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. Суббота: с 9:00-13:00. 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	1775	15-20 минут (без внесения информации в АСУФХД)	От 5 до 15-20 минут (в зависимости от характера обращения)	2 (Филиал ПАО «ДЭК» «Энергосбыт ЕАО», страховая компания «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.	6380
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	шт.	4973
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	шт.	-
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	сек.	42 сек
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	3 мин 3 сек

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

- всего – коммерческий учет электроэнергии (23227 обращений);
- обращений, содержащих жалобу – «оказание услуг по передаче электроэнергии» (1123); обращений,
- содержащих заявку на оказание услуг – «коммерческий учет электроэнергии» (23127 заявок).

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 2016 год социально уязвимым группам населения была оказана благотворительная помощь на общую сумму 2 654,58 тыс. рублей:

- Управление соцзащиты по Амурской области;
- Председатель совета ветеранов пенсионеров ИА АО «ДРСК» Костюченко Л.В.;
- БОФ «Иллюстрированные книжки для маленьких слепых детей»;
- АРДОД «Юный Амурчанин»;
- БГО «Всероссийское общество инвалидов»;
- ГБУ АО Зейский социальный приют для детей «Солнечный»;



- РОР «Союз промышленных, предпринимателей и работодателей Амурской области»;
- ГАУСО «Благовещенский дом-интернат»;
- ОГОБУ для детей–сирот, оставшихся без попечения родителей «Детский дом № 2»;
- Хабаровское краевое отделение ОО Благотворительного фонда «Российский детский фонд»;
- Хабаровский центр социальной адаптации граждан, попавших в экстремальную ситуацию;
- ГАУ АО Райчихинский центр содействия семейному устройству детей оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождение замещающих семей «Шанс»;
- ГАУ АО Белогорский центр содействия семейному устройству детей оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождение замещающих семей «Радуга»;
- УБУ АО «Благовещенский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних детей «Мечта»;
- БГОО Всероссийской общественной организации Совет ветеранов;
- Учреждение для детей сирот и детей оставшихся без попечительства родителей «Детский дом № 1»;
- КГОКУ для детей – сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Детский дом с. Яковлевка»;
- КГОБУ «Партизанская специализированная общеобразовательная школа – интернат»;
- МАУ «Хабаровские вести»;
- Бывшие сотрудники филиала;
- ГБУАО «Зейский социальный приют для детей «Солнечный»;
- ОГОБУ «Детский дом № 1» г. Биробиджан;
- Амурское областное отделение общероссийский общественный БФ «Российский детский фонд»;
- ГАУ АО Белогорский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Радуга»;
- Хабаровский краевой благотворительный фонд «Счастливое детство»;
- Благотворительная ярмарка «Твори добро»;
- ГБУ АО «Дирекция по охране и использованию животного мира и особо охраняемых природных территорий»;
- ГАУ АО РУССУ «Шанс»;
- ГБУ АО «Благовещенский специализированный дом для одиноких престарелых «Ветеран»;
- КГКУ «Центр содействия семейному устройству детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей п. "Новошахтинский" Приморское краевое отделение общероссийский общественный БФ «Российский детский фонд»;
- КГКУ "Центр содействия семейному устройству детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей с. Сержантово Приморское краевое отделение общероссийский общественный БФ «Российский детский фонд»;
- ОГОБУ для детей–сирот, оставшихся без попечения родителей «Специальная школа-интернат» (ОГОБУ "Школа-интернат" п. Бира»);



- ОГБУ «Валдгеймский детский дом интернат для умственно отсталых детей»;
- КГКУ «Центр содействия семейному устройству детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей с. Чугуевка Приморское краевое отделение общероссийский общественный БФ «Российский детский фонд»;
- ГАУ АО "Благовещенский комплексный центр социального обслуживания населения «Доброта».

4.7. В 2016 году АО «ДРСК» проводило опросы потребителей по темам: «Качество предоставляемых услуг по технологическому присоединению» и «Качество предоставляемых услуг по транспорту электроэнергии». В результате опроса установлено, что:

- коэффициент удовлетворенности потребителей качеством услуг по технологическому присоединению – хороший (81,64 %);
- коэффициент удовлетворенности услугой по транспорту электроэнергии среди потребителей - юридических лиц – очень хороший (86,38%);
- коэффициент удовлетворенности услугой по транспорту электроэнергии среди потребителей - физических лиц – вызывающий беспокойство (74,42%)

Подробная информация о проведенных опросах и их результатах размещена на сайте Компании – раздел «Раскрытие информации» - «Отчет по качеству обслуживания за 2016 год».

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

- организовано изменение режима работы ЦОП в филиалах;
- в Администрацию города Хабаровска направлено обращение с просьбой о возобновлении автобусного маршрута по ул. Промышленная;
- разработан типовой перечень документов для размещения в уголке потребителей, сформирована общедоступная база макетов данных документов;
- подготовлена новая памятка заявителю по монтажу вводно-распределительного устройства.

4.9. Информация по обращениям потребителей:



Информация о качестве обслуживания потребителей АО «ДРСК» за 2016 г.

Форма обращения					Обращения							Обращения потребителей, содержащие жалобу						Обращения потребителей, содержащие заявку 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		
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 по 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	Планируемые мероприятия по результатам обращения		
23520	18892	2120	4044	260	1656	18010	23227	99	2718	3126	1123	35	100	99	509	94	17975	82	23578	2209	3032	256	1768	2297	23540	74		