

## Информация о качестве обслуживания потребителей услуг АО «ЮРЭСК» за 2024 год

### 1. Общая информация о филиале

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

| №<br>п/п | Наименование<br>зоны<br>энергоснабжения     | Отчетный<br>период            | Количество потребителей услуг             |      |       |       |                 |      |      |         |                          |     |         |
|----------|---------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------|------|-------|-------|-----------------|------|------|---------|--------------------------|-----|---------|
|          |                                             |                               | по уровням напряжения и типу потребителей |      |       |       |                 |      |      |         | по категориям надежности |     |         |
|          |                                             |                               | юридические лица                          |      |       |       | физические лица |      |      |         | I                        | II  | III     |
|          |                                             |                               | ВН                                        | СН-1 | СН-2  | НН    | ВН              | СН-1 | СН-2 | НН      |                          |     |         |
| 1.1.     | Централизованная<br>зона<br>энергоснабжения | по состоянию на<br>31.12.2023 |                                           | 17   | 1 379 | 3 101 | -               | -    | 5    | 116 998 | 13                       | 189 | 121 298 |
| 1.2.     |                                             | по состоянию на<br>31.12.2024 |                                           | 39   | 1 987 | 3 922 | -               | -    | 5    | 107 772 | 13                       | 197 | 121 277 |

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

| №<br>п/п | Наименование зоны<br>энергоснабжения        | Отчетный период            | Количество точек поставки  |                                                                    |                     | Количество<br>вводных<br>устройств в<br>многоквартирных<br>дома | Количество<br>безхозяйственных<br>объектов<br>электросетевого<br>хозяйства | Количество<br>приборов учета<br>с<br>возможностью<br>дистанционного<br>сбора данных |
|----------|---------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                             |                            | точек<br>поставки<br>всего | точек поставки,<br>оборудованных приборами<br>учета электроэнергии |                     |                                                                 |                                                                            |                                                                                     |
|          |                                             |                            |                            | физические<br>лица                                                 | юридические<br>лица |                                                                 |                                                                            |                                                                                     |
| 1.1.     | Централизованная<br>зона<br>энергоснабжения | по состоянию на 31.12.2023 | 121 534                    | 108 415                                                            | 13 119              | 2 854                                                           | -                                                                          | -                                                                                   |
| 1.2.     |                                             | по состоянию на 31.12.2024 | 121 534                    | 108 415                                                            | 13 119              | 2 816                                                           | -                                                                          | -                                                                                   |

### 1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства филиала АО «ЮРЭСК».

Таблица 1.3.1 Длина воздушных линий (далее - ВЛ) и кабельных линий (далее - КЛ)

| Вид ЛЭП         | 2023 г.                      | 2024 г.         |
|-----------------|------------------------------|-----------------|
|                 | Протяженность по трассе (км) |                 |
| <b>ИТОГО ВЛ</b> | <b>4 146,56</b>              | <b>4 235,93</b> |
| ВЛ 0,4 кВ       | 1 928,19                     | 2 004,27        |
| ВЛ 6-20 кВ      | 1541,09                      | 1 554,38        |
| ВЛ 35 кВ        | 426,31                       | 426,31          |
| ВЛ 110 кВ       | 250,97                       | 250,97          |
| ВЛ 220 кВ       | -                            | -               |
| <b>ИТОГО КЛ</b> | <b>1 629,85</b>              | <b>1 678,32</b> |
| КЛ 0,4 кВ       | 847,98                       | 860,99          |
| КЛ 6-20 кВ      | 772,86                       | 808,32          |
| КЛ 35 кВ        | 9,01                         | 9,01            |
| КЛ 110-220 кВ   | -                            | -               |

Таблица 1.3.2 Количество подстанций 6(10)-220 кВ

| Наименование      | 2023 г.          | 2024 г.      |
|-------------------|------------------|--------------|
|                   | Количество (шт.) |              |
| <b>ИТОГО</b>      | <b>1 624</b>     | <b>1 653</b> |
| ИТОГО ПС          | 29               | 29           |
| ПС 35 кВ          | 13               | 13           |
| ПС 110 кВ         | 15               | 15           |
| ПС 220 кВ         | 1                | 1            |
| ТП 6-20/35-0,4 кВ | 1 566            | 1 624        |

#### 1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства филиала АО «ЮРЭСК».

Таблица 1.4

| Оборудование                                   | Доля оборудования со сверхнормативным |       |       |
|------------------------------------------------|---------------------------------------|-------|-------|
|                                                | сроком эксплуатации                   |       |       |
|                                                |                                       | 2023  | 2024  |
| Силовые трансформаторы 35-220 кВ (>25 лет)     | Всего                                 | 57    | 55    |
|                                                | выраб. норм.срок                      | 18    | 21    |
|                                                | %                                     | 31,6% | 38%   |
| Высоковольтные выключатели 35-220 кВ (>25 лет) | Всего                                 | 119   | 92    |
|                                                | выраб. норм.срок                      | 31    | 28    |
|                                                | %                                     | 26,0% | 30%   |
| ВЛ 35-220 кВ (>35 лет)                         | Всего                                 | 34    | 44    |
|                                                | выраб. норм.срок                      | 4     | 6     |
|                                                | %                                     | 12,5% | 13,6% |

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

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в целом по филиалу в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному представлена в таблице 2.1.

Таблица 2.1

| N | Показатель                                                                                        | Значение показателя, годы |        |                               |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------|-------------------------------|
|   |                                                                                                   | 2023                      | 2024   | Динамика изменения показателя |
| 1 | 2                                                                                                 | 3                         | 4      | 5                             |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_{SAIDI}$ ) | 0,0378                    | 0,0367 | -2,92%                        |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |        |        |       |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|-------|
| 1.1 | ВН (110 кВ и выше)                                                                                                                                                                                                                                                                                  |        |        |       |
| 1.2 | СН1 (35 - 60 кВ)                                                                                                                                                                                                                                                                                    |        |        |       |
| 1.3 | СН2 (1 - 20 кВ)                                                                                                                                                                                                                                                                                     |        |        |       |
| 1.4 | НН (до 1 кВ)                                                                                                                                                                                                                                                                                        |        |        |       |
| 2   | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_{SAIFI}$ )                                                                                                                                                                                                             | 0,0249 | 0,0245 | -1,61 |
| 2.1 | ВН (110 кВ и выше)                                                                                                                                                                                                                                                                                  |        |        |       |
| 2.2 | СН1 (35 – 60 кВ)                                                                                                                                                                                                                                                                                    |        |        |       |
| 2.3 | СН2 (1 – 20 кВ)                                                                                                                                                                                                                                                                                     |        |        |       |
| 2.4 | НН (до 1 кВ)                                                                                                                                                                                                                                                                                        |        |        |       |
| 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)                                                                                                                                                                                                                                                                                  |        |        |       |
| 3.2 | СН1 (35 – 60 кВ)                                                                                                                                                                                                                                                                                    |        |        |       |
| 3.3 | СН2 (1 – 20 кВ)                                                                                                                                                                                                                                                                                     |        |        |       |
| 3.4 | НН (до 1 кВ)                                                                                                                                                                                                                                                                                        |        |        |       |
| 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)                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |
| 4.2 | СН1 (35 – 60 кВ)                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |  |  |
| 4.3 | СН2 (1 – 20 кВ)                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |  |  |
| 4.4 | НН (до 1 кВ)                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |  |
| 5   | Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки                                                                                                                                                         |  |  |  |
| 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)                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |
| 3.2 | СН1 (35 – 60 кВ)                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |  |  |
| 3.3 | СН2 (1 – 20 кВ)                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |  |  |
| 3.4 | НН (до 1 кВ)                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |  |
| 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)                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |
| 4.2 | СН1 (35 – 60 кВ)                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |  |  |
| 4.3 | СН2 (1 – 20 кВ)                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |  |  |
| 4.4 | НН (до 1 кВ)                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |  |

|     |                                                                                                                                                                                     |  |  |  |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| 5   | Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки                                         |  |  |  |
| 5.1 | В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки |  |  |  |

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

Отсутствует информация для заполнения данной таблицы, так как при плановых ремонтных работах ограничения не вводились.

Таблица 2.2

| N | Структурная единица сетевой организации | Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, $\Pi_{SAIDI}$ |     |     |    | Показатель средней частоты прекращений 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), $\Pi_{SAIDI, \text{план}}$ |     |     |    | 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 |                                         |                                                                                                |     |     |    |                                                                                      |     |     |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |     |     |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |     |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                           |

|     |                              |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-----|------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 2   |                              |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ... |                              |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|     |                              |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| п   | Всего по сетевой организации |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

2.3. Мероприятия, выполненные АО «ЮРЭСК», в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии.

Выполнение ремонтной программы.

Ремонт оборудования подстанций и линий электропередачи в 2024 г. выполнен в полном объеме в соответствии с программой ремонтов.

Табл. 2.3. Выполнение текущего ремонта по основным видам оборудования

| № п/п    | Наименование работ услуг (работ)                                    | Ед. изм. | 2023 год    |             | 2024 год    |             |
|----------|---------------------------------------------------------------------|----------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|          |                                                                     |          | План на год | План на год | План на год | Факт на год |
| <b>1</b> | <b>Текущий ремонт</b>                                               |          |             |             |             |             |
| 1.1      | Однотрансформаторные КТП 6-20 кВ, БКТП 6-10 кВ с тр-рами до 250 кВА | шт.      | 50          | 50          | 85          | 85          |
| 1.2      | Однотрансформаторные ТП, КТП 6-20 кВ с тр-рами от 320 до 1000 кВА   | шт.      | 33          | 33          | 81          | 81          |
| 1.3      | Двухтрансформаторные ТП, КТП 6-20 кВ с тр-рами до 250 кВА           | шт.      | 3           | 3           | 12          | 12          |
| 1.4      | Двухтрансформаторной ТП, КТП 6-20 кВ с тр-рами от 320 до 1000 кВА   | шт.      | 52          | 52          | 70          | 70          |
| 1.5      | РП 6-20 кВ с количеством ячеек до 6 шт.                             | шт.      | 5           | 5           | -           | -           |
| 1.6      | РТП 6-20 кВ с двумя трансформаторами мощностью 320-1000 кВА         | шт.      | 8           | 8           | 27          | 27          |
| 1.7      | ПС 110 кВ                                                           | шт.      | 193         | 193         | 12          | 12          |
| 1.8      | ПС 35 кВ                                                            | шт.      | 39          | 39          | 11          | 11          |
| 1.9      | ВЛ 0,4 кВ                                                           | км       | 48,77       | 48,77       | 50,06       | 50,06       |

|      |                                                |     |       |       |        |        |
|------|------------------------------------------------|-----|-------|-------|--------|--------|
| 1.10 | ВЛ 6-20 кВ Одноцепные                          | км  | 25,24 | 25,24 | 97,558 | 97,558 |
| 1.11 | ВЛ 6-20 кВ Двухцепные                          | км  |       |       |        |        |
| 1.12 | ВЛ 35-110 кВ Одноцепные                        | км  | -     | -     | 13     | 13     |
| 1.13 | ВЛ 35-110 кВ Двухцепные                        | км  | -     | -     | 8      | 8      |
| 1.14 | КЛ 0,4 кВ                                      | км  |       |       | -      | -      |
| 1.15 | КЛ 6-35 кВ                                     | км  | -     | -     | -      | -      |
| 1.16 | Батарей статических конденсаторов (БСК) и УКРМ | шт. | -     | -     | -      | -      |

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

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

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

3.3. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям филиала АО «ЮРЭСК» представлены в таблице 3.3.

Таблица 3.3

| N | 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 |      |                                  |       |
|   |                                                                                                      | 2023                                                                                                                     | 2024 | Динамика изменения показателя, % | 2023                                   | 2024 | Динамика изменения показателя, % | 2023                          | 2024 | Динамика изменения показателя, % | 2023             | 2024 | Динамика изменения показателя, % | 2023                                          | 2024 | 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                           | 1251                                                                                                                     | 1228 | -2%                              | 361                                    | 461  | +28%                             | 57                            | 54   | -5%                              | 18               | 20   | +11%                             | нет                                           | нет  | -                                | 1763  |
| 2 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении | 1018                                                                                                                     | 1008 | -1%                              | 275                                    | 402  | +46%                             | 37                            | 36   | -3%                              | 14               | 11   | -21%                             | нет                                           | нет  | -                                | 1457  |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |     |     |     |     |      |     |     |      |     |     |      |     |     |   |      |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|------|-----|-----|------|-----|-----|---|------|
|     | технологического присоединения к электрическим сетям, штуки                                                                                                                                                                                                                 |     |     |     |     |     |      |     |     |      |     |     |      |     |     |   |      |
| 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: | нет | нет | -   | нет | нет | -    | нет | нет | -    | нет | нет | -    | нет | нет | - | -    |
| 3,1 | по вине сетевой организации                                                                                                                                                                                                                                                 | нет | нет | -   | нет | нет | -    | нет | нет | -    | нет | нет | -    | нет | нет | - | -    |
| 3,2 | по вине сторонних лиц                                                                                                                                                                                                                                                       | нет | нет | -   | нет | нет | -    | нет | нет | -    | нет | нет | -    | нет | нет | - | -    |
| 4   | Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней                                                                                                                             | 4   | 4   | 0%  | 8   | 8   | 0%   | 10  | 10  | 0%   | 10  | 10  | 0%   | нет | нет | - | -    |
| 5   | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки                                                                                                                                                                    | 790 | 815 | +3% | 206 | 317 | +54% | 25  | 20  | -20% | 12  | 6   | -50% | нет | нет | - | 1158 |

|     |                                                                                                                                                                                                                                        |     |     |      |     |     |      |     |     |      |     |     |       |     |     |   |      |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|------|-----|-----|------|-----|-----|------|-----|-----|-------|-----|-----|---|------|
| 6   | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки                                                                                                                               | 954 | 827 | -13% | 196 | 265 | +35% | 22  | 10  | -55% | 6   | 0   | -100% | нет | нет | - | 1102 |
| 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: | нет | нет | -    | нет | нет | -    | нет | нет | -    | нет | нет | -     | нет | нет | - | -    |
| 7,1 | по вине сетевой организации                                                                                                                                                                                                            | нет | нет | -    | нет | нет | -    | нет | нет | -    | нет | нет | -     | нет | нет | - | -    |
| 7,2 | по вине заявителя                                                                                                                                                                                                                      | нет | нет | -    | нет | нет | -    | нет | нет | -    | нет | нет | -     | нет | нет | - | -    |
| 8   | Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней                                                                                                             | 16  | 16  | 0%   | 30  | 30  | 0%   | 115 | 115 | 0%   | 120 | 120 | 0%    | нет | нет | - | -    |

#### 4. Качество обслуживания

4.1. Количество обращений, поступивших в АО «ЮРЭСК» за 2024 году, составило 9 970 штук.

На заключение договоров об осуществлении технологического присоединения в отчетном периоде зарегистрировано 1 763 заявок.

Заявок на заключение договоров об оказании услуг по передаче электрической энергии в АО «ЮРЭСК» не поступало.

Обращений, содержащих жалобу, поступило 0 штук. Из них обоснованных жалоб в отчетном периоде составило 0 штук.

Динамика по отношению к году, предшествующему отчетному указана в таблице 4.1.

Таблица 4.1.

| N   | Категории обращений потребителей                 | Формы обслуживания |          |                                  |                                                 |          |                                  |                                                  |          |                                  |                                                  |          |                                  |          |          |                                  |
|-----|--------------------------------------------------|--------------------|----------|----------------------------------|-------------------------------------------------|----------|----------------------------------|--------------------------------------------------|----------|----------------------------------|--------------------------------------------------|----------|----------------------------------|----------|----------|----------------------------------|
|     |                                                  | Очная форма        |          |                                  | Заочная форма с использованием телефонной связи |          |                                  | Электронная форма с использованием сети Интернет |          |                                  | Письменная форма с использованием почтовой связи |          |                                  | Прочее   |          |                                  |
|     |                                                  | 2023 год           | 2024 год | Динамика изменения показателя, % | 2023 год                                        | 2024 год | Динамика изменения показателя, % | 2023 год                                         | 2024 год | Динамика изменения показателя, % | 2023 год                                         | 2024 год | Динамика изменения показателя, % | 2023 год | 2024 год | Динамика изменения показателя, % |
| 1   | 2                                                | 3                  | 4        | 5                                | 6                                               | 7        | 8                                | 9                                                | 10       | 11                               | 12                                               | 13       | 14                               | 15       | 16       | 17                               |
| 1   | Всего обращений потребителей в ДЗО, в том числе: | 2450               | 2796     | +14%                             | 2740                                            | 3485     | +27%                             | 2980                                             | 3389     | +14%                             | 310                                              | 300      | -3%                              | -        | -        | -                                |
| 1.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии |                    |          |                                  |                                                 |          |                                  |                                                  |          |                                  |                                                  |          |                                  | -        | -        | -                                |
| 1.2 | осуществление технологического присоединения     | 2450               | 2796     | +14%                             | 2740                                            | 3485     | +27%                             | 2980                                             | 3389     | +14%                             | 310                                              | 300      | -3%                              | -        | -        | -                                |
| 1.3 | коммерческий учет электрической энергии          |                    | -        |                                  |                                                 | -        |                                  |                                                  | -        |                                  |                                                  | -        |                                  | -        | -        | -                                |
| 1.4 | качество обслуживания                            |                    | -        |                                  |                                                 | -        |                                  |                                                  | -        |                                  |                                                  | -        |                                  | -        | -        | -                                |
| 1.5 | техническое обслуживание электросетевых объектов |                    | -        |                                  |                                                 | -        |                                  |                                                  | -        |                                  |                                                  | -        |                                  | -        | -        | -                                |
| 1.6 | отключение электрической энергии                 |                    | -        |                                  |                                                 | -        |                                  |                                                  | -        |                                  |                                                  | -        |                                  | -        | -        | -                                |
| 2   | Жалобы                                           | -                  | -        | -                                | -                                               | -        | -                                | -                                                | -        | -                                | -                                                | -        | -                                | -        | -        | -                                |

|       |                                                                            |      |      |      |      |      |      |      |      |      |     |     |     |     |     |   |
|-------|----------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|-----|---|
| 2.1   | оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:             | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -   | -   | -   | -   | -   | - |
| 2.1.1 | качество услуг по передаче электрической энергии                           | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -   | -   | -   | -   | -   | - |
| 2.1.2 | качество электрической энергии                                             | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -   | -   | -   | -   | -   | - |
| 2.2   | осуществление технологического присоединения                               | нет  | нет  | -    | нет  | нет  | -    | нет  | нет  | -    | нет | нет | -   | нет | нет | - |
| 2.3   | коммерческий учет электрической энергии                                    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -   | -   | -   | -   | -   | - |
| 2.4   | качество обслуживания                                                      | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -   | -   | -   | -   | -   | - |
| 2.5   | техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства                | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -   | -   | -   | -   | -   | - |
| 2.6   | отключение электрической энергии                                           | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -   | -   | -   | -   | -   | - |
| 2.7   | дополнительные услуги                                                      | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -   | -   | -   | -   | -   | - |
| 2.8   | контактная информация                                                      | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -   | -   | -   | -   | -   | - |
| 2.9   | прочее (указать)                                                           | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -   | -   | -   | -   | -   | - |
| 3     | Заявка на оказание услуг                                                   | 2450 | 2796 | +14% | 2740 | 3485 | +27% | 2980 | 3389 | +14% | 310 | 300 | -3% | нет | нет | - |
| 3.1   | по технологическому присоединению                                          | 2450 | 2796 | +14% | 2740 | 3485 | +27% | 2980 | 3389 | +14% | 310 | 300 | -3% | нет | нет | - |
| 3.2   | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -   | -   | -   | -   | -   | - |
| 3.3   | организация коммерческого учета электрической энергии                      | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -   | -   | -   | -   | -   | - |
| 3.4   | Прочие (указать)                                                           | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -   | -   | -   | -   | -   | - |

4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей представлена в таблице 4.2.

Таблица 4.2.

| N | Офис обслуживания потребителей | Тип офиса | Адрес местонахождения                                     | Номер телефона, адрес электронной почты                                                                                       | Режим работы                                                  | Предоставляемые услуги                                                                                                                                                                              | Количество потребителей, обратившихся очно в 2022 году | 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 | ЦОК «Центральный»              | кабинет   | 628012, ХМАО-Югра, г. Ханты-Мансийск, ул. Ленина, д. 52/1 | (3467) 31-85-95<br>Приемная: доб. 9-1000<br>ЦОК: доб. 9-1111<br>Email: <a href="mailto:office@yuresk.ru">office@yuresk.ru</a> | Работа: 8.00-17.00<br>(обед 12.00 – 13.00)<br>Выходной сб, вс | Прием заявок, заключение договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, консультация и информирование по всем вопросам, связанным с технологическим присоединением |                                                        |                                                 |                                                    |                                                                                                              |

|   |                  |             |                                                                                             |                                                                                                                                                   |                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                         |  |  |  |  |
|---|------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| 2 | ЦОК «Советский»  | кабинет     | 628260,<br>ХМАО-Югра,<br>г. Югорск,<br>ул. Геологов, 8,<br>каб. № 111                       | (34675) - код<br>города<br>Приемная:<br>7-75-50<br>ЦОК:<br>доб. 12-53;<br>доб. 12-54<br>Приемная<br>доб. 10-00<br>Email:<br>yugorsk@yures<br>k.ru | Работа:<br>8.00-<br>17.00<br>(обед<br>12.00 –<br>13.00)<br>Выходн<br>ой сб, вс                                 | Прием заявок,<br>заключение<br>договора<br>об осуществлении<br>технологического<br>присоединения<br>к электрическим<br>сетям, консультация<br>и информирование<br>по всем вопросам,<br>связанным<br>с технологическим<br>присоединением |  |  |  |  |
| 3 | ЦОК «Белоярский» | кабинет ПТО | 628163,<br>ХМАО-Югра,<br>г. Белоярский,<br>ул. Центральная,<br>33                           | (34670) – код<br>города<br>Приемная<br>2-75-39<br>ЦОК:<br>2-66-90<br>Email:<br>beloyarskiy@yu<br>resk.ru                                          | Работа:<br>пн 8.00-<br>17.00<br>вт-чт<br>8.00-<br>16.00;<br>(обед<br>12.00 –<br>13.00);<br>Выходн<br>ой сб, вс | Прием заявок,<br>заключение<br>договора<br>об осуществлении<br>технологического<br>присоединения<br>к электрическим<br>сетям, консультация<br>и информирование<br>по всем вопросам,<br>связанным<br>с технологическим<br>присоединением |  |  |  |  |
| 4 | ЦОК «Березово»   | кабинет     | 628140,<br>ХМАО-Югра,<br>Березовский<br>район,<br>п. Березово,<br>ул. Механическая,<br>д. 1 | (34674) – код<br>города<br>Приемная:<br>2-25-72<br>Email: csc-<br>berezovo@yure<br>sk.ru                                                          | Работа<br>8.00-<br>17.00<br>(обед<br>12.00 –<br>13.00)<br>Выходн<br>ой сб, вс                                  | Прием заявок,<br>заключение<br>договора<br>об осуществлении<br>технологического<br>присоединения<br>к электрическим<br>сетям, консультация<br>и информирование<br>по всем вопросам,<br>связанным<br>с технологическим<br>присоединением |  |  |  |  |

|   |                  |         |                                                                                                 |                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                         |  |  |  |  |
|---|------------------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| 5 | ЦОК «Кондинский» | кабинет | 628200,<br>ХМАО-Югра, пгт.<br>Междуреченский,<br>ул. Кондинская,<br>д. 34Б                      | (34677) – код<br>города<br>Приемная:<br>3-59-00;<br>ЦОК:<br>3-35-47;<br>Email: <a href="mailto:csc-kondinskiy@yuresk.ru">csc-<br/>kondinskiy@yur<br/>esk.ru</a> | Работа:<br>8.00-<br>17.30<br>(обед<br>12.00 –<br>13.30)<br>Выходн<br>ой сб, вс                                                              | Прием заявок,<br>заключение<br>договора<br>об осуществлении<br>технологического<br>присоединения<br>к электрическим<br>сетям, консультация<br>и информирование<br>по всем вопросам,<br>связанным<br>с технологическим<br>присоединением |  |  |  |  |
| 6 | ЦОК «Когалым»    | кабинет | 628481,<br>ХМАО-Югра,<br>г. Когалым,<br>ул. Дружбы<br>народов, д. 41,<br>кабинет № 6            | (34667) – код<br>города<br>Приемная:<br>2-38-35<br>ЦОК:<br>2-92-03<br>Email: <a href="mailto:energy-kogalym@mail.ru">energy-<br/>kogalym@mail.<br/>ru</a>       | АО<br>«ЮТЭК-<br>Когалым<br>»,<br>Работа:<br>8.00-<br>17.23<br>(обед<br>12.30 –<br>14.00),<br>Пт: 8.00<br>до 12.30<br>Выходн<br>ой<br>сб, вс | Прием заявок,<br>заключение<br>договора<br>об осуществлении<br>технологического<br>присоединения<br>к электрическим<br>сетям, консультация<br>и информирование<br>по всем вопросам,<br>связанным<br>с технологическим<br>присоединением |  |  |  |  |
| 7 | ЦОК «Нягань»     | кабинет | 628181,<br>ХМАО-Югра,<br>г. Нягань,<br>проспект<br>Нефтяников, 7,<br>строение 9,<br>второй этаж | (34672) – код<br>города<br>Приемная:<br>5-02-32<br>ЦОК:<br>6-40-13<br>Email: <a href="mailto:nyagan@yuresk.ru">nyagan<br/>@yuresk.ru</a>                        | Работа<br>8.00-<br>17.30<br>(обед<br>12.30 -<br>14.00)<br>Выходн<br>ой сб, вс                                                               | Прием заявок,<br>заключение<br>договора<br>об осуществлении<br>технологического<br>присоединения<br>к электрическим<br>сетям, консультация<br>и информирование<br>по всем вопросам,<br>связанным<br>с технологическим<br>присоединением |  |  |  |  |

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи представлена в таблице 4.3.

Таблица 4.3.

| N   | Наименование                                                                                                       | Единица измерения |                                |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------|
| 1   | Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:                                              | номер телефона    | (3467) 318595, ЦОК (табл. 4.2) |
|     | Номер телефона по вопросам энергоснабжения:                                                                        |                   | (3467) 318595, ЦОК (табл. 4.2) |
|     | Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:                                                             |                   |                                |
| 2   | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов                                     | единицы           | н/д                            |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации                    | единицы           | н/д                            |
| 2.2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню | единицы           | н/д                            |
| 3   | Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период  | мин.              | н/д                            |
| 4   | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период         | мин.              | н/д                            |

4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений – заявка на технологическое присоединение – 1 763 шт.

Обращений, содержащих жалобу – 0 штук.

Обращений, содержащих заявку на оказание услуг – 9 970 штук, поступивших в отчетном периоде, в соответствии с пунктом 4.1 Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.

4.5. В 2024 году АО «ЮРЭСК» принято \_\_\_\_ заявки на дополнительные платные услуги, в том числе на эксплуатацию, техническое и оперативное обслуживание, ремонт электрических сетей потребителя, оперативно-диспетчерское управление – \_\_\_\_\_ штук, на предоставление в аренду объектов ДЗО для заявителя (размещение рекламных конструкций, волоконно-оптического кабеля связи на ВЛ, предоставление автономных источников электроснабжения и пр.) – \_\_\_\_\_ штуки.

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения в АО «ЮРЭСК», в 2024 году проводились в рамках консультаций и разъяснений в порядке технологического присоединения.

4.7. Темы и результаты опросов потребителей, проводимых сетевой организацией для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания, в рамках исполнения Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых

У АО «ЮРЭСК» отсутствуют договоры оказания услуг по передаче электрической энергии, заключенные с конечными потребителями услуг.

4.8. В целях повышения качества обслуживания потребителей АО «ЮРЭСК» в 2024 году были проведены следующие мероприятия: