

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг

Акционерного общества
«Чувашские государственные электрические сети»
(АО «ЧГЭС»)
за 2025 год

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Информация о количестве потребителей услуг сетевой организации

Наименование показателя	Всего количество потребителей		Динамика изменения показателей, % (Δ) (2025 / 2024)*100	Уровень напряжения											
				ВН			СН1			СН2			НН		
	2024	2025		2024	2025	Δ, %	2024	2025	Δ, %	2024	2025	Δ, %	2024	2025	Δ, %
Всего, в том числе:	52 275	53 116	102	4	12	300	10	12	120	3 441	3 640	106	48 820	49 452	101
Юр. лица	11 887	12 162	102	4	12	300	10	12	120	3 441	3 640	106	8 432	8 498	101
Физ. лица	40 388	40 954	101	0	0	100	0	0	100	0	0	100	40 388	40 954	101

1.2. Информация о количестве точек поставки всего и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии

Потребители	Количество точек поставки								
	Всего			из них оборудованы приборами учета					
				всего			в т.ч. с удаленным сбором данных		
	2024	2025	Δ, %	2024	2025	Δ, %	2024	2025	Δ, %
Всего, в том числе:	71 122	72 299	117	63 500	64 677	118	10 306	13 541	142
Юр. лица	23 050	23 336	111	15 428	15 714	112	2646	2753	172
Граждане-потребители	39 653	40 388	119	39 653	40 388	119	7 660	10 788	296
Вводные устройства в МКД	8 419	8 575	126	8 419	8 575	126	2980*	422**	97

* - КНУМ не соответствуют ИСУ

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации

Объекты электросетевого хозяйства	2024	2025	Δ, %
ЛЭП	4526,33	4285,11	95
Длина кабельных линий по трассе, км	2582,80	2464,32	95
СН-2	1405,59	1356,05	96
НН	1177,21	1108,27	94
Длина воздушных линий по трассе, км	1943,54	1820,78	94
ВН	0,4	0,4	100
СН-1	5,75	5,75	100
СН-2	440,01	414,38	94
НН	1497,37	1400,25	94
Количество подстанций, ед., в том числе высшим классом напряжения:	1624	1659	102
110 кВ	2	2	100
35 кВ	5	5	100
6(10) кВ	1617	1652	102

1.4. В целях определения уровня физического износа объектов электросетевого хозяйства необходимо проведение мероприятий независимой специализированной организацией по обследованию и оценке электросетевого комплекса.

2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

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

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		2024	2025	Δ , %
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (P_{SAIDI})	1,0068	0,5074	50
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 (P_{SAIFI})	0,4654	0,2491	54
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) ($P_{SAIDI, план}$)	1,1935	1,3479	113
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) ($P_{SAIFI, план}$)	0,31655	0,3096	98
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.

См. табл. 2.2.

2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде – работы по техническому обслуживанию и ремонту объектов электросетевого хозяйства в рамках текущей эксплуатации, а также в соответствии с утвержденной ремонтной программой Общества; работы по созданию информационной системы единой диспетчерской службы управления электрическими сетями «Цифровые электрические сети».

2.4. Прочая информация, касающаяся качества оказания услуг по передаче электрической энергии, – По результатам проведения обязательной сертификации Общества были получены сертификаты качества электрической энергии, поставляемой потребителям по эксплуатируемым распределительным сетям, № РОСС RU C-RU.AA09.B.00024/21, № РОСС RU C-RU.AA09.B.00024/21, № РОСС RU C-RU.AA09.B.00032/23, № РОСС RU C-RU.AA09.B.00039/24, № РОСС RU C-RU.AA09.B.00055/25.

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

N	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, Π_{SAIDI}				Показатель средней частоты 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), Π_{SAIDI} , 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), Π_{SAIFI} , план				Показатель качества оказания услуг по передаче электрической энергии (отношение общего числа зарегистрированных случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации к максимальному количеству потребителей, обслуживаемых такой структурной единицей сетевой организации в отчетном периоде)	Планируемые мероприятия, направленные на повышение качества оказания услуг по передаче электроэнергии, с указанием сроков
		ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	Всего по сетевой организации	0,5074				0,2491				1,3479				0,3096				-	-

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии невостробованной мощности (мощности, определяемой как разность между трансформаторной мощностью центров питания и суммарной мощностью энергопринимающих устройств, непосредственно (или опосредованно) присоединенных к таким центрам питания, и энергопринимающих устройств, в отношении которых имеются заявки на технологическое присоединение)

Центр питания	Невостробованная мощность, кВт	Невостробованная мощность с учетом поданных заявок, кВт	Прогноз невостробованной мощности на 2026 г, кВт
ПС «ГПП-1 ХБК» 100/6 кВ, г. Чебоксары	16 182,69	16 182,69	16 182,69
ПС «Хучель» 110/10 кВ, г. Канаш	2815,0	0,00	0,00

3.2. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в отчетном периоде – создание возможности осуществления технологического присоединения к электрическим сетям без очного посещения заявителями офиса сетевой организации путем подачи заявок через личный кабинет на сайте сетевой организации, через электронную почту, либо через почту России.

3.3. Прочая информация, касающаяся предоставления услуг по технологическому присоединению, отсутствует.

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

См. табл. 3.4.

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям АО «ЧГЭС» возможно рассчитать посредством интерактивного калькулятора предварительного расчета стоимости технологического присоединения, размещенного на официальном сайте Общества в сети Интернет <https://lk.chges21.ru/kalkulyator> .

Табл. 3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям сетевой организации.

N	Показатель	Категория присоединения потребителей услуг по передаче электрической энергии в разбивке по мощности, в динамике по годам															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			
		2024	2025	Δ, %	2024	2025	Δ, %	2024	2025	Δ, %	2024	2025	Δ, %	2024	2025	Δ, %	
1	2	4	4	5	7	7	8	10	10	11	13	13	14	16	16	17	18
1	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, шт.	2390	2027	85	507	475	94	98	125	128	29	40	138	0	0	100	2667
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, шт.	2098	1701	81	453	403	89	95	112	118	27	39	144	0	0	100	2255
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, шт., в том числе:	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0
3.1	по вине сетевой организации	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0
3.2	по вине сторонних лиц	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	8 р.д.	8 р.д.	100	9 р.д.	9 р.д.	100	16 р.д.	16 р.д.	100	17 р.д.	17 р.д.	100	0	0	100	-
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, шт.	1491	1322	89	230	234	102	47	37	79	17	13	76	0	0	100	1606
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, шт.	1385	1481	107	201	232	115	38	41	108	9	9	100	0	0	100	1763
7	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, шт., в том числе:	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0
7.1	по вине сетевой организации	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0
7.2	по вине заявителя	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	125	124	99	194	193	99	330	329	99	417	416	99	0	0	100	1062

4. Качество обслуживания

4.1. Количество обращений, поступивших в сетевую организацию.
См. табл. 4.1.

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.
См. табл. 4.2.

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

N	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	8 (8352) 58-03-05 8 (8352) 23-24-14 8 (8352) 23-24-32 8 (8352) 58-78-78 8 (8352) 23-24-35 8 (8352) 58-03-01 8 (8352) 58-01-28
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	350 тыс.
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	1
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	2

4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений, поступивших в отчетном периоде, в соответствии с [пунктом 4.1](#) Информации о качестве обслуживания потребителей услуг – по вопросам осуществления технологического присоединения.

4.5. Описание дополнительных услуг, оказываемых потребителям:

- техническое обслуживание и ремонт,
- проектирование и строительство объектов,
- сопровождение технологического присоединения,
- проведение испытаний и диагностики электрооборудования,
- предоставление опор воздушных линий электропередачи, используемых для подвеса и эксплуатации линий связи.

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территориях других государств, матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан) – обслуживание потребителей, относящихся к социально уязвимым группам населения, осуществляется вне очереди.

4.7. В целях повышения качества обслуживания потребителей и улучшения качества оказываемых услуг, проводятся опросы потребителей при очном обращении путем анкетирования.

Вопросы анкетирования:

- 1) Как Вы оцениваете качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию?
- 2) Как Вы оцениваете качество услуг по технологическому присоединению?
- 3) Как Вы оцениваете оперативность принятия мер по обращениям?
- 4) Как Вы оцениваете доступность информации?

4.8. Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей – обработка обращений потребителей для определения потребностей и ожиданий граждан в отношении деятельности сетевой организации; реагирование на поступающие от потребителей обращения и обеспечение «обратной связи» с потребителями; анализ степени удовлетворенности качеством оказываемых услуг сетевой организации и обслуживания потребителей; информирование потребителей об актуальной информации по процедуре технологического присоединения к электрическим сетям; сокращение сроков обработки и выполнения необходимых мероприятий по обращениям заявителей.

4.9. Информация по обращениям потребителей.
См. Приложение 1.

Табл. 4.1. Количество обращений, поступивших в сетевую организацию.

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		
		2024	2025	Δ, %	2024	2025	Δ, %	2024	2025	Δ, %	2024	2025	Δ, %	2024	2025	Δ, %
1	2	4	4	5	7	7	8	10	10	11	13	13	14	15	16	17
1	Всего обращений потребителей, в том числе:	1316	1543	117	-	-	-	9297	9016	97	1219	778	64	-	-	-
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	-	6	100	-	-	-	50	84	168	10	28	280	-	-	-
1.2	осуществление технологического присоединения	155	145	94	-	-	-	2472	2452	99	-	-	-	-	-	-
1.3	коммерческий учет электрической энергии	564	592	105	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.4	качество обслуживания	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.6	прочее	583	669	115	-	-	-	6038	5523	91	1209	750	62	-	-	-
2	Жалобы	-	-	-	-	-	-	18	13	72	-	-	-	-	-	-
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	-	-	-	-	-	-	9	4	44	-	-	-	-	-	-
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.1.2	качество электрической энергии	-	-	-	-	-	-	9	4	44	-	-	-	-	-	-
2.2	осуществление технологического присоединения	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.3	коммерческий учет электрической энергии	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.4	качество обслуживания	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.6	прочее	-	-	-	-	-	-	9	8	89	-	-	-	-	-	-
3	Заявка на оказание услуг	739	742	100	-	-	-	3545	3069	87	112	71	63	-	-	-
3.1	по технологическому присоединению	169	145	86	-	-	-	3209	2851	89	-	-	-	-	-	-
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	564	592	105	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.4	прочее	6	5	83	-	-	-	336	218	65	112	71	63	-	-	-

Табл. 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	Центр обслуживания потребителей АО «ЧГЭС»	Центр обслуживания потребителей	428003, Чувашская Республика, г. Чебоксары, ул. Водопроводная, д. 2а, офис 101	(8352) 58-03-05 (8352) 23-24-14 cor@chges21.ru	Пн-пт. с 8:00 до 17:00, обед с 12:00 до 13:00	1. Прием и регистрация обращения потребителя, регистрация контактной информации потребителя, предварительная проверка корректности оформления заявок на оказание услуг, комплектности документов и полноты сведений в заявке в соответствии с требованиями нормативных правовых актов; 2. Предоставление справочной информации о деятельности сетевой организации по вопросам оказания услуг сетевой организации, в том числе предоставление типовых форм документов; 3. Предоставление консультаций по вопросам оказания услуг сетевой организации; 4. Предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора об осуществлении технологического присоединения, рассмотрения обращения, содержащего жалобу; 5. Выдача документов потребителям, в том числе договоров об осуществлении технологического присоединения, документов по результатам оказания услуг (актов).	169	10	5	0