

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг АО «ТГЭС» за 2023 год

1. Общая информация о качестве обслуживания потребителей услуг

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

	на 01.01.2024	на 01.01.2023
Кол-во потребителей	86200	81316
По типу		
Юридические лица, в т.ч. ОДПУ	13512	13920
Физические лица	72688	67396
По уровню напряжения		
ВН	-	-
СН1	-	-
СН2	1226	192
НН	84974	81124
по категории надежности		
1	51	59
2	4850	4695
3	81299	76562

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.

	на 01.01.2024			на 01.01.2023		
	Всего	Оборудованные ПУ	АСКУЭ	Всего	Оборудованные ПУ	АСКУЭ
Кол-во точек поставки	84703	81091	23311	805440	76119	20125
Юридические лица	9906	8858	3051	9621	8693	2648
Физические лица	72688	68627	17028	67396	63903	14292
МКД с ОДПУ	2109	3606	3232	3523	3523	3185

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации

№ п/п	НАИМЕНОВАНИЕ ЭЛЕКТРОУСТАНОВОК	Ед. изм.	На балансе 2021 год.	На балансе 2022 год	На балансе 2023 год
1.	Кабельные линии 6-10 кв	км	1181,081	1178,562	1188,809
2.	Кабельные линии 4 кв	км	812,336	818,465	832,303
3.	Воздушные линии 6-10 кв	км	78,223	78,141	78,961
4.	Воздушные линии 4 кв	км	717,110	726,656	747,431
5.	Распределительные пункты и трансформаторные подстанции	шт	1076	1076	1082

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации с разбивкой по уровням напряжения и по типам оборудования, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме и выражается в процентах по отношению к нормативному сроку службы объектов.

Объекты электросетевого хозяйства	2022	2023	Динамика изменения показателя
Кабельные линии, воздушные линии	42,65	45,63	106,9
ТП, РП	53,00	54,15	102,2

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

Таблица 1

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		2022	2023	Динамика изменения показателя, %
1	2	4		5
1	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (Π_{SAIDI})	0,3518	0,0452	12,85

1.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
1.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
1.3	СН2 (1-20 кВ)	0,3240	0,0361	11,14
1.4	НН (до 1 кВ)	0,0278	0,0091	32,73
2	Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии (Π_{SAIFI})	0,2079	0,0340	16,35
2.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
2.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
2.3	СН2 (1-20 кВ)	0,1929	0,0272	14,10
2.4	НН (до 1 кВ)	0,0150	0,0068	45,33
3	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) ($\Pi_{SAIDI, \text{план}}$)	1,7436	0,5753	33,0
3.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
3.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
3.3	СН2 (1-20 кВ)	1,6424	0,4602	28,02
3.4	НН (до 1 кВ)	0,1012	0,1151	113,74
4	Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) ($\Pi_{SAIFI, \text{план}}$)	1,2505	0,3833	30,7
4.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
4.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
4.3	СН2 (1-20 кВ)	1,2068	0,3680	30,5
4.4	НН (до 1 кВ)	0,0437	0,0153	35,0
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0	0	0,0

5.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0	0	0,0
-----	---	---	---	-----

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

Таблица 2

N	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, Π_{SAIDI}				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, Π_{SAIFI}				Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), $\Pi_{SAIDI, план}$				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), $\Pi_{SAIFI, план}$				Показатель качества оказания услуг по передаче электрической энергии (отношение общего числа зарегистрированных случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации к максимальному количеству потребителей, обслуживаемых такой структурной единицей сетевой организации в отчетном периоде)	Планируемые мероприятия, направленные на повышение качества оказания услуг по передаче электроэнергии, с указанием сроков
		ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	АО "ТГЭС"	-	-	0,0361	0,0091	-	-	0,0272	0,0068	-	-	0,4602	0,1151	-	-	03680	0,0153	0,0340	См.табл.5
n	Всего по сетевой организации	-	-	0,0361	0,0091	-	-	0,0272	0,0068	-	-	0,4602	0,1151	-	-	03680	0,0153	0,0340	См.табл.5

Планируемые мероприятия, направленные на повышение качества оказания услуг по передаче электроэнергии

Таблица 2.1.

№ п/п	В рамках капитального ремонта		
	Наименование работ	Един. измер.	План на 2024 год
1	Ремонт распределительных пунктов	РП	20
2	Ремонт трансформаторных подстанций	ТП	117
3	Ремонт трансформаторов напряжения	ШТ.	202
4	Ремонт освещения	ТП/РП	276
5	Монтаж соединительных и концевых муфт 0,4-6-10 кВ	МУФТА	380
6	Монтаж концевых воронок 0,4-6-10 кВ	ВОРОН	100
7	Замена поврежденного кабеля 0,4-6-10 кВ	П/М	1418
8	Замена деревянных опор железобетонными	ОПОРА	126
9	Установка сложных жб опор	ОПОРА	15
10	Замена провода на СИП	М	18826
11	Замена наружных вводов от опоры до здания	ВВОД	295
12	Перенос СИП	М	760
13	Проф. Восстановление релейной защиты на реле РТ-85 и автоматики линий 6-10 кв	К-Т	68
14	Замена трехфазных электросчетчиков	СЧЕТ.	204
15	Испытание РП после ремонта	РП	12

2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде.

Таблица №9

В рамках капитального ремонта.		
<i>Наименование работ.</i>	<i>Ед. измер.</i>	<i>Выполнено за 2023 год.</i>
Ремонт распределительных пунктов.	Шт.	21
Ремонт трансформаторных подстанций.	Шт.	117
Ремонт трансформаторов напряжения	Тр-р	211
Ремонт освещения	ТП/РП	251
Монтаж соединительных муфт 0,4-6-10 кВ	муфта	647
Монтаж концевых воронок 0,4-6-10 кВ	ворон	94
Замена поврежденного кабеля 0,4-6-10 кВ.	п/м.	3087,60
Перенос провода на воздушных линиях с деревянных на железобетонные опоры	1 км1п	4,04
Проф.восстановление рел.защиты на реле и автоматики линий 6-10 кВ	кмп	40
Испытание РП после ремонта	РП	12

Монтаж контура повторного заземления нулевого провода	1 контур	22
Замена наружных вводов от опоры до здания двух и четырехпроводных	ввод	102
Перенос наружных вводов двух, четырехпроводных	ввод	148
Замена провода на СИП	п/м	4578
Замена голого провода на ВЛ на СИП	п/м	420
Монтаж СИП	п/м	62
Перенос СИП	п/м	1520
Замена и установка опор	опора	50

В рамках инвестиционной программы:

<i>Наименование работ</i>	<i>Единицы измерения</i>	<i>Выполнено за 2023 год</i>
Монтаж телемеханики в РП и ТП, подлежащих реконструкции с учетом материалов, оборудования, работ, проекта	Шт.	2
Реконструкция, модернизация, техническое перевооружение линий электропередачи	км	6,047
Система учета РРЭ. Создание/модернизация ИИК. Установка/замена приборов учета электроэнергии в распределительных сетях АО "ТГЭС" на жилые дома частного сектора	шт.	1950
Выполнение строительно-монтажных работ для осуществления технологического присоединения заявителей	МВА /км	14,14/53,04
Производственная транспортная техника	Шт.	0

2.4. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся качества оказания услуг по передаче электрической энергии – отсутствует.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии объема свободной для технологического присоединения трансформаторной мощности по подстанциям и распределительным пунктам напряжением ниже 35 кВ с дифференциацией по уровням напряжения на 01.01.2024 года:

Всего: 174,9 МВА, в т.ч.

на напряжение 6 кВ - 119,5 МВА
на напряжение 10 кВ – 55,4 МВА

3.2. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в отчетном периоде, заполняется в произвольной форме.

В рамках совершенствования деятельности по технологическому присоединению в 2023 году во всех филиалах ПАО «Россети Центр» проведен ряд мероприятий, направленных на сокращение сроков и упрощение процедуры осуществления технологического присоединения:

- увеличение объемов мероприятий по технологическому присоединению, выполняемых хозяйственным способом;
- развитие услуги «сопровождение ТП», предусматривающей выполнение сетевой организацией мероприятий по технологическому присоединению, предписанных заявителю техническими условиями;
- развитие автоматизации деятельности по технологическому присоединению внутри сетевой организации.

3.3. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся предоставления услуг по технологическому присоединению, заполняется в произвольной форме.

Отсутствует

3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям сетевой организации (**Таблица 3**).

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации (не заполняется в случае наличия на официальном сайте сетевой организации в сети Интернет интерактивного инструмента, который позволяет автоматически рассчитывать стоимость технологического присоединения при вводе параметров, предусмотренных настоящим пунктом).

Таблица 3

№	Показатель	Категория присоединения потребителей услуг по передаче электрической энергии в разбивке по мощности, в динамике по годам															Всего	Справочно:	
		до 15 кВт включительно, всего			свыше 15 и до 150 кВт включительно			свыше 150 кВт и менее 670 кВт			не менее 670 кВт			объекты по производству электрической энергии				временное ТП	всего с учетом временного ТП
		2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	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	1 131	737	65%	217	175	81%	43	121	281%		24	-	12	0	0%	1 057	138	1 195
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	855	694	81%	179	171	96%	30	55	183%		22	-	15	0	0%	942	130	1 072

3	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	3	0	0%	0	0	0
3.1.	по вине сетевой организации			-			-			-			-	0		-	0		0
3.2.	по вине сторонних лиц			-			-			-			-	0		-	0		0
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	12	12	100%	12	14	117%	20	85	426%	25		0%	-	-	-	17	9	17
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	788	506	64%	111	82	74%	18	23	128%	4	7	175%	0	0	-	618	82	700
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	484	621	128%	82	81	99%	14	19	136%	2	2	100%	0	0	-	723	59	782

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	0	
7.1.	по вине сетевой организации			-			-			-	0		-	0	0	-	0	0	0
7.2.	по вине заявителя			-			-			-	0		-	0	0	-	0	0	0
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	92	91	99%	98	97	99%	198	200	101%	160	162	101%	0	0	-	201	44	198

4. Качество обслуживания

4.1. Количество обращений, поступивших в сетевую организацию (всего), обращений, содержащих жалобу и (или) обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в сетевую организацию, а также количество обращений, по которым были заключены договоры об осуществлении технологического присоединения и (или) договоры об оказании услуг по передаче электрической энергии, а также по которым были урегулированы жалобы в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.

Таблица № 5

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		
		N-1 2022г.	2023г. (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1 2022г.	2023 г. (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1 2022г.	2023 г. (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1 2022г.	2023 г. (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1 2022 г.	2023 г. (текущий 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 том числе:															
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
1.2	осуществление технологического присоединения	38	53	39.47	8542	6221	-27.17	252	265	5.16	4	8	100	2	16	700
1.3	коммерческий учет электрической энергии	30	60	100	8044	8053	0.11	115	230	100	10	4	-60	1446	1609	11.27
1.4	качество обслуживания	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
1.6	прочее (указать)	314	332	5.73	10144	8566	-15.56	5687	4151	-27	1867	1669	-10.61	860	870	1.16
2	Жалобы															
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:															
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии	1	1	0	0	0	-	9	9	0	0	0	-	54	75	38.89
2.1.2	качество электрической энергии	0	4	100	0	0	-	16	26	62.5	0	0	-	53	87	64.15
2.2	осуществление технологического присоединения	0	1	100	0	0	-	35	35	0	0	0	-	0	0	-
2.3	коммерческий учет электрической энергии	0	0	0	0	0	-	22	3	-86.36	1	0	0	0	0	-

2.4	качество обслуживания	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2.6	прочее (указать)	1	2	100	0	0	-	45	14	-68.89	0	1	100	1	0	0
3	Заявка на оказание услуг															
3.1	по технологическому присоединению	75	88	17.33	2	0	0	2245	2125	-5.35	4	16	300	6	6	0
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	161	250	55.28	0	1	100	1425	1177	-17.40	23	32	39.13	459	270	-41.18
3.4	прочее (указать)	1119	1330	18.86	1	2	100	1177	1648	40.0	27	29	7.41	524	585	11.64

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей

Таблица № 6

№	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	ЦОП	ЦОП	г. Тула, ул. Демидовская плотина, д.10	8-800-700-51-16 74-93-14 74-93-74 info@tulges.ru	Пн.-Пт. 8:00-17:00	Заочное обслуживание по вопросам передачи электроэнергии, технологическому присоединению и иных вопросов, связанных с деятельностью сетевой организации	2121	10 мин	3 мин	нет

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи

Таблица №7

№	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	74-93-14 74-93-74 8-800-700-51-16 74-93-50 –
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов.	единицы	55218
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	55155
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	-
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0,5
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	3

4.4. Категория обращений в 2023 году, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений - это по прочим вопросам; обращений, содержащих жалобу – это по качеству электрической энергии; обращений, содержащих заявку на оказание услуг – это заявки по прочим вопросам.

4.5. К дополнительным услугам, оказываемым потребителю, помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций, относятся:

- техническое обслуживание электротехнического оборудования, принадлежащего юридическим и физическим лицам;
- проведение разовых работ производственно-технического назначения.

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения.

В центре обслуживания потребителей АО «ТГЭС» организовано обслуживание социально уязвимых групп населения вне очереди. Вход в помещение оборудован пандусом. Специалисты ЦОП всегда готовы оказать помощь в заполнении заявлений на оказание услуг.

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

Оценка качества обслуживания осуществляется по 5-бальной шкале, где 1 – минимальная оценка, 5 – максимальная оценка.

№ п/п	Темы	Средний балл
1.	Качество обслуживания (вежливость сотрудников, отсутствие очередей к консультантам)	5
2.	Наличие обратной связи с клиентом (качество и доступность предоставляемой информации об оказываемых услугах, уведомление о готовности договора)	5
3.	Достаточное количество каналов связи для предоставления информации о предоставленных услугах	5
4.	Соблюдение сроков осуществления технологического присоединения	4
5.	Соблюдение сроков подготовки проекта договора технологического присоединения и технических условий	5
6.	Степень удовлетворенности в решении вопроса	4

4.8. Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей

При заочном обслуживании ведется прием заявок и обращений через сайт АО «ТГЭС», портал «ТП.РФ», электронную почту и почту России.

4.9. Информация по обращениям потребителей

Таблица №8 представлена в формате таблицы Excel.