

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
АО «ТГЭС» за 2022 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 01.01.2023 | на 01.01.2022 |
|--------------------------------|---------------|---------------|
| Кол-во потребителей | 81316 | 72830 |
| По типу | | |
| Юридические лица, в т.ч. ОДПУ | 13920 | 12970 |
| Физические лица | 67396 | 59860 |
| По уровню напряжения | | |
| ВН | - | 4 |
| СН1 | - | - |
| СН2 | 192 | 4309 |
| НН | 81124 | 68517 |
| по категории надежности | | |
| 1 | 59 | 57 |
| 2 | 4695 | 4691 |
| 3 | 76562 | 68082 |

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 01.01.2023 | | | на 01.01.2022 | | |
|-----------------------|---------------|------------------|-------|---------------|------------------|-------|
| | Всего | Оборудованные ПУ | АСКУЭ | Всего | Оборудованные ПУ | АСКУЭ |
| Кол-во точек поставки | | | | | | |
| Юридические лица | 9621 | 8693 | 2648 | 9328 | 8505 | 2254 |
| Физические лица | 67396 | 63903 | 14292 | 59860 | 56229 | 13196 |
| МКД с ОДПУ | 3523 | 3523 | 3185 | 3642 | 3642 | 3290 |

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации

| № п/п | НАИМЕНОВАНИЕ ЭЛЕКТРОУСТАНОВОК | Ед. изм. | На балансе на 01.01.2022 г. | На балансе на 01.01.2023 г. |
|-------|--|----------|-----------------------------|-----------------------------|
| 1. | Кабельные линии 6-10 кВ | км | 1181,081 | 1178,562 |
| 2. | Кабельные линии 0,4 кВ | км | 812,336 | 818,465 |
| 3. | Воздушные линии 6-10 кВ | км | 78,2 | 78,141 |
| 4. | Воздушные линии 0,4 кВ | км | 717,1 | 726,656 |
| 5. | Распределительные пункты и трансформаторные подстанции | шт | 1076 | 1076 |

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 | 2021 | 2022 | Динамика изменения показателя |
|-----------------------------------|-------|-------|-------------------------------|
| Кабельные линии, воздушные линии | 42,32 | 42,65 | 100,8 |
| ТП, РП | 53,46 | 53,00 | 99,1 |

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 | | |
|-----|---|---------------------------|--------|----------------------------------|
| | | 2021 | 2022 | Динамика изменения показателя, % |
| 1 | 2 | 4 | | 5 |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (Π_{SAIDI}) | 0,5841 | 0,3518 | 60,2 |
| 1.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0,0001 | 0,0000 | 0,0 |

| | | | | |
|-----|--|--------|--------|------|
| 1.2 | СН1 (35-60 кВ) | - | - | - |
| 1.3 | СН2 (1-20 кВ) | 0,5295 | 0,3240 | 61,2 |
| 1.4 | НН (до 1 кВ) | 0,0545 | 0,0278 | 51,0 |
| 2 | Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии (Π_{SAIFI}) | 0,3891 | 0,2079 | 53,4 |
| 2.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0,0001 | 0,0000 | 0,0 |
| 2.2 | СН1 (35-60 кВ) | - | - | - |
| 2.3 | СН2 (1-20 кВ) | 0,3692 | 0,1929 | 52,2 |
| 2.4 | НН (до 1 кВ) | 0,0198 | 0,0150 | 75,6 |
| 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) ($\Pi_{SAIDI, \text{план}}$) | 1,7701 | 1,7436 | 98,5 |
| 3.1 | ВН (110 кВ и выше) | - | - | - |
| 3.2 | СН1 (35-60 кВ) | - | - | - |
| 3.3 | СН2 (1-20 кВ) | 1,6674 | 1,6424 | 98,5 |
| 3.4 | НН (до 1 кВ) | 0,1027 | 0,1012 | 98,5 |
| 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) ($\Pi_{SAIFI, \text{план}}$) | 1,2696 | 1,2505 | 98,5 |
| 4.1 | ВН (110 кВ и выше) | - | - | - |
| 4.2 | СН1 (35-60 кВ) | - | - | - |
| 4.3 | СН2 (1-20 кВ) | 1,2252 | 1,2068 | 98,5 |
| 4.4 | НН (до 1 кВ) | 0,0444 | 0,0437 | 98,4 |
| 5 | Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки | 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 |
|-----|---|---|---|---|

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" | - | - | 0,3240 | 0,0278 | - | - | 0,1929 | 0,0150 | - | - | 1,6424 | 0,1012 | - | - | 1,2068 | 0,0437 | 0,2079 | См.табл.5 |
| n | Всего по сетевой организации | - | - | 0,3240 | 0,0278 | - | - | 0,1929 | 0,0150 | - | - | 1,6424 | 0,1012 | - | - | 1,2068 | 0,0437 | 0,2079 | 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 2023 год |
| 1 | Ремонт распределительных пунктов | РП | 21 |
| 2 | Ремонт трансформаторных подстанций | ТП | 117 |
| 3 | Ремонт освещения | ТП/РП | 252 |
| 4 | Монтаж соединительных и концевых муфт 0,4-6-10 кВ | МУФТА | 384 |
| 5 | Монтаж концевых воронок 0,4-6-10 кВ | ВОРОН | 100 |
| 6 | Замена поврежденного кабеля 0,4-6-10 кВ | П/М | 1424 |
| 7 | Замена деревянных опор железобетонными | ОПОРА | 12 |
| 8 | Замена деревянных опор с ж/б приставкой | ОПОРА | 3 |
| 9 | Установка сложных жб опор | ОПОРА | 3 |
| 10 | Замена провода на СИП | М | 6838 |
| 11 | Замена наружных вводов от опоры до здания | ВВОД | 231 |
| 12 | Перенос наружных вводов двух, четырехпроводных | ВВОД | 118 |
| 13 | Перенос провода на ВЛ с дерев.на жб опоры | 1КМ1П | 0,64 |
| 14 | Замена трехфазных электросчетчиков | СЧЕТ. | 204 |
| 15 | Ремонт трансформаторов напряжения | ШТ. | 214 |

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 2022 год.</i> |
| Ремонт распределительных пунктов. | Шт. | 18 |
| Ремонт трансформаторных подстанций. | Шт. | 115 |
| Ремонт трансформаторов напряжения | Тр-р | 207 |
| Монтаж соединительных муфт 0,4-6-10 кВ | муфта | 586 |
| Монтаж концевых воронок 0,4-6-10 кВ | ворон | 80 |
| Замена поврежденного кабеля 0,4-6-10 кВ. | п/м. | 2314,39 |
| Перенос провода на воздушных линиях с деревянных на железобетонные опоры | 1 км1п | 2,58 |
| Проф.восстановление рел.защиты на реле и автоматики линий 6-10 кВ | кмп | 68 |
| Испытание РП после ремонта | РП | 12 |
| Монтаж контура повторного заземления нулевого провода | 1 контур | 12 |
| Замена наружных вводов от опоры до здания двух и четырехпроводных | ввод | 58 |

| | | |
|--|------|------|
| Перенос наружных вводов двух, четырехпроводных | ввод | 175 |
| Замена провода на СИП | п/м | 6960 |
| Замена голого провода на ВЛ на СИП | п/м | 2512 |
| Монтаж СИП | п/м | 140 |
| Перенос СИП | п/м | 1050 |
| Замена и установка опор | шт | 33 |

В рамках инвестиционной программы:

| <i>Наименование работ</i> | <i>Единицы измерения</i> | <i>Выполнено за 2022 год</i> |
|---|--------------------------|------------------------------|
| Монтаж телемеханики в РП и ТП, подлежащих реконструкции с учетом материалов, оборудования, работ, проекта | Шт. | 0 |
| Реконструкция, модернизация, техническое перевооружение линий электропередачи | км | 3,185 |
| Система учета РРЭ. Создание/модернизация ИИК. Установка/замена приборов учета электроэнергии в распределительных сетях АО "ТГЭС" на жилые дома частного сектора | шт. | 1975 |
| Выполнение строительно-монтажных работ для осуществления технологического присоединения заявителей | МВА /км | 2,57/19,899 |
| Производственная транспортная техника | Шт. | 3 |

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 01.01.2023 года:

Всего: 174,5 МВА, в т.ч.
на напряжение 6 кВ - 118,3 МВА
на напряжение 10 кВ – 56,2 МВА

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

Осуществляется взаимодействие сетевой организации с заявителями через Личный кабинет на официальном сайте АО «ТГЭС» в сети «Интернет» по вопросам технологического присоединения, предоставления дополнительных документов к ранее поданным заявкам, а также информирование заявителей о ходе рассмотрения заявки на технологическое присоединение и о реализации этапов осуществления технологического присоединения энергопринимающих устройств заявителей.

Произведено ежегодное обновление расчетных данных с целью актуализации предварительного расчета стоимости технологического присоединения посредством калькулятора, который размещен на официальном сайте АО «Тулские городские электрические сети» www.tulges.ru и на Портале электросетевых услуг портал-тп.рф

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

| 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 | | | |
| | | N-1 2021г | N (текущий год) 2022г | Динамика изменения показателя, % | N-1 2021г | N (текущий год) 2022г. | Динамика изменения показателя, % | N-1 2021г | N (текущий год) 2022г | Динамика изменения показателя, % | N-1 2021г | N (текущий год) 2022г | Динамика изменения показателя, % | N-1 2021г | N (текущий год) 2022г | 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 | 1047 | 1131 | 8 | 206 | 217 | 5 | 64 | 43 | -32 | 20 | 15 | -25 | - | 1 | 100 | 1407 |
| 2 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 779 | 855 | 10 | 135 | 179 | 33 | 27 | 30 | 11 | 3 | 3 | 0 | - | 1 | 100 | 1068 |
| 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: | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 3.1 | по вине сетевой организации | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 3.2 | по вине сторонних лиц | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 4 | Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 11 | 12 | 9 | 13 | 12 | -8 | 25 | 20 | -20 | 27 | 25 | -7 | - | 12 | 100 | 81 |
| 5 | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 577 | 788 | 37 | 109 | 111 | 2 | 20 | 18 | -10 | 2 | 4 | 100 | - | 1 | 100 | 922 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|--|-----|-----|----|-----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|---|---|-----|
| 6 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 475 | 484 | 2 | 66 | 82 | 24 | 17 | 14 | -18 | 3 | 2 | -33 | - | - | - | 582 |
| 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: | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 7.1 | по вине сетевой организации | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 7.2 | по вине заявителя | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 8 | Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 98 | 92 | -6 | 147 | 98 | -33 | 248 | 198 | -20 | 127 | 160 | 26 | - | - | - | 584 |

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 2021г. | 2022г. (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | N-1 2021г. | 2022 г. (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | N-1 2021г. | 2022 г. (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | N-1 2021г. | 2022 г. (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | N-1 2021 г. | 2022 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 | 19 | 38 | 100,0 | 5690 | 8542 | 50,12 | 381 | 252 | -33,86 | 11 | 4 | -63,64 | 35 | 2 | -94,29 |
| 1.3 | коммерческий учет электрической энергии | 8 | 30 | 275,0 | 5451 | 8044 | 47,57 | 41 | 115 | 180,49 | 1 | 10 | 900,0 | 2720 | 1446 | -46,84 |
| 1.4 | качество обслуживания | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 1.5 | техническое обслуживание электросетевых объектов | 1 | 0 | -100,0 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 1.6 | прочее (указать) | 232 | 314 | 35,34 | 7575 | 10144 | 33,91 | 7099 | 5687 | -19,89 | 1263 | 1867 | 47,82 | 1411 | 860 | -39,05 |
| 2 | Жалобы | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе: | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.1.1 | качество услуг по передаче электрической энергии | 0 | 1 | 100,0 | 0 | 0 | - | 5 | 9 | 80,0 | 1 | 0 | -100,0 | 21 | 54 | 157,14 |
| 2.1.2 | качество электрической энергии | 2 | 0 | -100,0 | 0 | 0 | - | 27 | 16 | -40,74 | 0 | 0 | - | 81 | 53 | -34,57 |
| 2.2 | осуществление технологического присоединения | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 46 | 35 | -23,91 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 2.3 | коммерческий учет электрической энергии | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 31 | 22 | -29,03 | 0 | 1 | 100,0 | 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) | 0 | 1 | 100,0 | 0 | 0 | - | 129 | 45 | -65,12 | 2 | 0 | -100,0 | 2 | 1 | -50,0 |
| 3 | Заявка на оказание услуг | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.1 | по технологическому присоединению | 12 | 75 | 525,0 | 0 | 2 | 100,0 | 2695 | 2245 | -16,70 | 34 | 4 | -88,24 | 5 | 6 | 20,0 |
| 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 | 72 | 161 | 123,61 | 0 | 0 | - | 1832 | 1425 | -22,22 | 101 | 23 | -77,23 | 651 | 459 | -29,49 |
| 3.4 | прочее (указать) | 1101 | 1119 | 1,63 | 1 | 1 | 0 | 738 | 1177 | 59,49 | 36 | 27 | -25,00 | 829 | 524 | -36,79 |

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 иным вопросам, связанных с деятельностью сетевой организации | 1739 | 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 | 68381 |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | единицы | 68339 |
| 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 2022 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.