

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг АО «ТГЭС» за 2019 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 01.01.2020	на 01.01.2019
Кол-во потребителей	67279	65924
По типу		
Юридические лица, в т.ч. ОДПУ	13039	13127
Физические лица	54240	52797
По уровню напряжения		
ВН	7	8
СН1		
СН2	4143	4 355
НН	63129	61561
по категории надежности		
1	48	44
2	4615	4 599
3	62616	61281

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 01.01.2020			на 01.01.2019		
	Всего	Оборудованные ПУ	АСКУЭ	Всего	Оборудованные ПУ	АСКУЭ
Кол-во точек поставки						
Юридические лица	9231	8574	2675	9533	9153	1855
Физические лица	54240	53334	8935	52797	50477	5011
МКД с ОДПУ	3808	3808	3461	3594	3594	3419

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации

№ п/п	НАИМЕНОВАНИЕ ЭЛЕКТРОУСТАНОВОК	Ед. изм.	На балансе на 01.01.2019 г.	На балансе на 01.01.2020 г.
1.	кабельные линии 6-10 кВ	км	1154,755	1158,234
2.	кабельные линии 0,4 кВ	км	787,628	792,471
3.	воздушные линии 6-10 кВ	км	74,7064	77,62
4.	воздушные линии 0,4 кВ	км	746,957	748,863
5.	распределительные пункты и трансформаторные подстанции	шт	1062	1064

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	2018	2019	Динамика изменения показателя
Кабельные линии, воздушные линии	36,07	37,16	103,00
ТП, РП	49,52	40,62	82,03

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		
		2018	2019	Динамика изменения показателя, %
1	2	4		5
1	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (Π_{SAIDI})	0,5109	0,7443	145,68
1.1	ВН (110 кВ и выше)	0,0007	-	-

1.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
1.3	СН2 (1-20 кВ)	0,4787	0,7011	146,45
1.4	НН (до 1 кВ)	0,0314	0,0432	137,58
2	Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии (Π_{SAIFI})	0,4023	0,4881	121,33
2.1	ВН (110 кВ и выше)	0,0005	-	-
2.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
2.3	СН2 (1-20 кВ)	0,3764	0,4710	125,13
2.4	НН (до 1 кВ)	0,0253	0,0171	67,59
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) ($\Pi_{SAIDI, \text{план}}$)	1,8522	1,8244	98,49
3.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
3.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
3.3	СН2 (1-20 кВ)	1,7365	1,7190	99,0
3.4	НН (до 1 кВ)	0,1157	0,1054	91,0
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) ($\Pi_{SAIFI, \text{план}}$)	1,3285	1,3085	98,49
4.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
4.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
4.3	СН2 (1-20 кВ)	1,2911	1,2630	97,82
4.4	НН (до 1 кВ)	0,0374	0,0455	121,66
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	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	-
-----	---	---	---	---

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"	0,7443	-	0,7011	0,0432	0,4881	-	0,4710	0,0171	1,8244	-	1,7190	0,1054	1,3085	-	1,2630	0,0455	0,7443	См. табл. 2.1
n	Всего по сетевой организации	0,7443	-	0,7011	0,0432	0,4881	-	0,4710	0,0171	1,8244	-	1,7190	0,1054	1,3085	-	1,2630	0,0455	0,7443	См. табл. 2.1

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 2020 год
1	Ремонт распределительных пунктов	РП	26
2	Ремонт трансформаторных подстанций	ТП	146
3	Монтаж соединительных и концевых муфт 0,4-6-10 кВ	МУФТА	584
4	Замена поврежденного кабеля 0,4-6-10 кВ	П/М	2611
5	Замена деревянных опор железобетонными	ОПОРА	28
6	Замена деревянных опор с жб приставкой	ОПОРА	16
7	Установка сложных железобетонных опор	ОПОРА	9
8	Замена провода на СИП	М	4817
9	Замена наружных вводов от опоры до здания	ВВОД	209
10	Ремонт макс. токовой защиты с выдержкой времени прямого действия типа РТВ на перем.токе	К-Т	139
11	Ремонт устройств АВР	К-Т	21
12	Ремонт трансформаторов напряжения	ШТ.	102
13	Ремонт автоматов А-31	ШТ.	164
14	Ремонт автоматов АВМ	ШТ.	100
15	Капитальный ремонт системы телемеханики	РП	100

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 2019 год.</i>
Ремонт распределительных пунктов.	Шт.	30
Ремонт трансформаторных подстанций.	Шт.	135
Монтаж соединительных и концевых муфт 0,4-6-10 кВ.	Шт.	590
Замена поврежденного кабеля 0,4-6-10 кВ.	П/м.	2648,8
Перенос провода на ВЛ с деревянных опор на железобетонные.	Км.	4,79
Монтаж концевых воронок	Шт.	133
Ремонт максимальной токовой защиты с выдержкой времени прямого действия типа РТВ на переменном токе	1 комплект	176
Замена провода на СИП.	М.	6586
Ремонт выключателя нагрузки	Шт.	431
Ремонт устройств АВР	1 комплект	28
Монтаж контура повторного заземления нулевого провода	1 контур	74

Замена наружных вводов от опоры до здания двух и четырехпроводных	ввод	123
Перенос наружных вводов двух, четырехпроводных	ввод	240
Замена опор	Шт.	61
Замена провода на переходах через линии связи, автодороги и др.	1 переход	18
Перенос провода на переходах через линии связи, автодороги и др.	1 переход	1

В рамках инвестиционной программы:

<i>Наименование работ</i>	<i>Единицы измерения</i>	<i>Выполнено за 2019 год</i>
Монтаж телемеханики в РП и ТП, подлежащих реконструкции с учетом материалов, оборудования, работ, проекта	Шт.	4
Прокладка кабелей 10 кВ сечением 3*240 мм ² от центров питания до РП (ТП), имеющих один питающий кабель	км	9,3
Система учета РРЭ. Создание/модернизация ИИК. Установка/замена приборов учета электроэнергии в распределительных сетях АО "ТГЭС" на жилые дома частного сектора	шт.	3071
Выполнение строительно-монтажных работ для осуществления технологического присоединения заявителей	МВА /км	5,284/32,608
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 01.01.2020 года:

Всего: 176,4 МВА, в т.ч.
на напряжение 6 кВ - 118,9 МВА
на напряжение 10 кВ – 57,5 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 2018г	N (текущий год) 2019г	Динамика изменения показателя, %	N-1 2018г	N (текущий год) 2019г.	Динамика изменения показателя, %	N-1 2018г	N (текущий год) 2019г	Динамика изменения показателя, %	N-1 2018г	N (текущий год) 2019г	Динамика изменения показателя, %	N-1 2017г	N (текущий год) 2018г	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	548	717	30,8%	130	265	103,8%	49	71	44,9%	3	18	500,0%	-	-	-	1071
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	542	511	-5,7%	126	163	29,4%	44	40	-9,1%	3	11	266,7%	-	-	-	725
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
3.1	по вине сетевой организации	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
3.2	по вине сторонних лиц	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	14	13	-7,1%	15	14	-6,7%	27	30	11,1%	32	32	0%	-	-	-	89
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	457	473	3,5%	82	117	42,7%	30	26	-13,3%	3	4	33,3%	-	-	-	620

6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	443	405	-8,6%	53	49	-7,5%	17	23	35,3%	2	5	150,0%	-	-	-	482
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
7.1	по вине сетевой организации	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
7.2	по вине заявителя	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	157	80	-49,0%	151	143	-5,3%	265	255	-3,8%	340	676	98,8%	-	-	-	1154

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 2018г.	2019г. (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1 2018г.	2019 г. (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1 2018г.	2019 г. (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1 2018г.	2019 г. (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1 2018 г.	2019 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	2165	2285	5,54	643	1425	121,62	32	145	353,1	0	15	-	19	2	-89,47
1.3	коммерческий учет электрической энергии	1119	1068	-4,56	1390	2551	83,53	9	34	277,78	1	0	-	2083	2387	14,59
1.4	качество обслуживания	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	51	23	-54,9	0	19	-	1	16	1500	0	1	-	8	0	-
1.6	прочее (указать)	5886	6593	12	3772	7047	86,82	2212	2885	30,42	978	1215	24,23	1360	809	-40,5
2	Жалобы															
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:															
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2.1.2	качество электрической энергии	65	52	-20	0	0	-	2	19	850	2	2	-	6	5	-16,67
2.2	осуществление технологического присоединения	1	1	-	0	0	-	13	11	-15,38	1	0	-	0	0	-
2.3	коммерческий учет электрической энергии	5	5	-	0	0	-	6	15	150	1	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)	33	19	-42,4	1	0	-	92	88	-4,35	9	4	-55,56	2	3	50
3	Заявка на оказание услуг															
3.1	по технологическому присоединению	3094	3181	2,81	0	0	-	150	384	156	0	13	-	2	7	250
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	3166	3295	4,07	0	0	-	149	261	75,17	1	2	100	1366	757	-44,58
3.4	прочее (указать)	4177	4521	8,24	0	0	-	152	298	96	2	3	50	843	817	-3,08

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	Очное, заочное обслуживание по вопросам передачи электроэнергии, технологическому присоединению и иным вопросам, связанных с деятельностью сетевой организации	21043	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	65792
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	65778
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 2019 году, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений - это по прочим вопросам; обращений, содержащих жалобу – это по прочим вопросам; обращений, содержащих заявку на оказание услуг – это по прочим услугам.

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 очном обслуживании в Центре обслуживания потребителей сокращено общее время ожидания в очереди, при этом время работы офиса увеличено, а порядок приема и рассмотрения обращений усовершенствован.

4.9. Информация по обращениям потребителей

Таблица №8 представлена в формате таблицы Excel.