

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг АО «ТГЭС» за 2024 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 01.01.2025	на 01.01.2024
Кол-во потребителей	83709	86200
По типу		
Юридические лица, в т.ч. ОДПУ	13541	13512
Физические лица	70168	72688
По уровню напряжения		
ВН	-	-
СН1	-	-
СН2	3560	1226
НН	75401	84974
по категории надежности		
1	55	51
2	5046	4850
3	77007	81299

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 01.01.2025			на 01.01.2024		
	Всего	Оборудованные ПУ	АСКУЭ	Всего	Оборудованные ПУ	АСКУЭ
Кол-во точек поставки	82108	78963	25360	84703	81091	23311
Юридические лица	9834	8804	3095	9906	8858	3051
Физические лица	70168	66452	18937	72688	68627	17028
МКД с ОДПУ	2106	3707	3328	2109	3606	3232

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации

№ п/п	НАИМЕНОВАНИЕ ЭЛЕКТРОУСТАНОВОК	Ед. изм.	На балансе 2022 год.	На балансе 2023год	На балансе 2024 год
1.	Кабельные линии 6-10 кв	км	1178,562	1188,809	1203,03
2.	Кабельные линии 4 кв	км	818,465	832,303	843,5
3.	Воздушные линии 6-10 кв	км	78,141	78,961	79,2
4.	Воздушные линии 4 кв	км	726,656	747,431	763,9
5.	Распределительные пункты и трансформаторные подстанции	шт	1076	1082	1099

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	2023	2024	Динамика изменения показателя
Кабельные линии, воздушные линии	45,63	42,85	93,9
ТП, РП	54,15	47,47	86,7

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		
		2023	2024	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (Π_{SAIDI})	0,0452	0,4106	908,41%

1.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
1.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
1.3	СН2 (1-20 кВ)	0,0361	0,3827	
1.4	НН (до 1 кВ)	0,0091	0,0279	
2	Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии (Π_{SAIFI})	0,0340	0,2563	753,82%
2.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
2.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
2.3	СН2 (1-20 кВ)	0,0272	0,2358	
2.4	НН (до 1 кВ)	0,0068	0,0205	
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) ($\Pi_{SAIDI, \text{план}}$)	0,5753	0,5667	98,5%
3.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
3.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
3.3	СН2 (1-20 кВ)	0,4602	0,4533	
3.4	НН (до 1 кВ)	0,1151	0,1134	
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) ($\Pi_{SAIFI, \text{план}}$)	0,3833	0,3775	98,5%
4.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
4.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
4.3	СН2 (1-20 кВ)	0,3680	0,3625	
4.4	НН (до 1 кВ)	0,0153	0,150	
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"	-	-	0,3827	0,0279	-	-	0,2358	0,0205	-	-	0,4533	0,1134	-	-	0,3625	0,0150	0,2563	См.табл.5
n	Всего по сетевой организации	-	-	0,3827	0,0279	-	-	0,2358	0,0205	-	-	0,4533	0,1134	-	-	0,3625	0,0150	0,2563	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 2025 год
1	Ремонт распределительных пунктов	РП	22
2	Ремонт трансформаторных подстанций	ТП	116
3	Ремонт трансформаторов напряжения	ШТ.	216
4	Ремонт освещения	ТП/РП	252
5	Монтаж соединительных и концевых муфт 0,4-6-10 кВ	МУФТА	320
6	Монтаж концевых воронок 0,4-6-10 кВ	ВОРОН	94
7	Замена поврежденного кабеля 0,4-6-10 кВ	П/М	1378
8	Замена деревянных опор железобетонными	ОПОРА	8
9	Замена провода на СИП	М	6105
10	Замена наружных вводов от опоры до здания	ВВОД	284
11	Проф. Восстановление релейной защиты на реле РТ-85 и автоматики линий 6-10 кВ	К-Т	16
12	Замена трехфазных электросчетчиков	СЧЕТ.	204
13	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 2024 год.</i>
Ремонт распределительных пунктов.	Шт.	20
Ремонт трансформаторных подстанций.	Шт.	117
Ремонт трансформаторов напряжения	Тр-р	204
Ремонт освещения	ТП/РП	276
Монтаж соединительных муфт 0,4-6-10 кВ	муфта	612
Монтаж концевых воронок 0,4-6-10 кВ	ворон	91
Замена поврежденного кабеля 0,4-6-10 кВ.	п/м.	2394,10
Перенос провода на воздушных линиях с деревянных на железобетонные опоры	1 км1п	3,84
Проф. восстановление рел. защиты на реле и автоматики линий 6-10 кВ	кмп	68
Испытание РП после ремонта	РП	11
Замена наружных вводов от опоры до здания двух и четырехпроводных	ввод	357
Перенос наружных вводов двух, четырехпроводных	ввод	108

Замена провода на СИП	п/м	3414
Монтаж СИП	п/м	425
Перенос СИП	п/м	2120
Замена и установка опор	опора	43

В рамках инвестиционной программы:

<i>Наименование работ</i>	<i>Единицы измерения</i>	<i>Выполнено за 2024 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	14
Система учета РРЭ. Создание/модернизация ИИК. Установка/замена приборов учета электроэнергии в распределительных сетях АО "ТГЭС" на жилые дома частного сектора	шт.	1473
Выполнение строительно-монтажных работ для осуществления технологического присоединения заявителей	МВА /км	13/38
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 01.01.2025 года:

Всего: 175,3 МВА, в т.ч.
на напряжение 6 кВ - 119,53 МВА
на напряжение 10 кВ – 55,5 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 2024 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.

Предоставлена возможность рассчитать стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации с помощью интерактивного инструмента (https://портал-тп.пф/platform/portal/tehprisEE_scientificcalculator).

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
		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	737	635	-13,84%	175	155	-11,43%	121	60	-50,41%	24	15	-37,50%	0	0	-		57	922
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	694	580	-16,43%	171	44	-74,27%	55	7	-87,27%	22	6	-72,73%	0	0	-		1	638

3	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирующи х организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	%		0	0
3.1.	по вине сетевой организации	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0
3.2.	по вине сторонних лиц	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	12	10	-16,67%	14	15	7,14%	85	36	-57,65%	25	25	0%	0	0	-	9	0
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	506	441	-12,85%	82	58	-29,27%	23	22	-4,35%	7	7	0%	0	0	-	55	583
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	621	644	3,70%	81	69	-14,81%	19	15	-21,05%	2	3	50,00%	0	0	-	29	760

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	-	0	0	-	0	0	-	0	0
7.2.	по вине заявителя	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	91	90	-1,10%	97	98	1,03%	200	262	31,00%	162	600	270,37%	0	0	-	15	0

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 2023г.	2024г. (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1 2023г.	2024 г. (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1 2023г.	2024 г. (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1 2023г.	2024 г. (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1 2023 г.	2024 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:	445	1882	322,92	22840	30728	34,53	4646	4237	-8,80	1681	1166	-30,64	2495	611	-75,51
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
1.2	осуществление технологического присоединения	53	33	-37,73	6221	6316	1,53	265	179	-32,45	8	10	25,0	16	0	0
1.3	коммерческий учет электрической энергии	60	1117	1761,67	8053	6314	-21,59	230	19	-91,74	4	0	0	1609	401	-75,08
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)	332	732	120,48	8566	18098	111,28	4151	4039	-2,69	1669	1156	-30,74	870	210	-75,86
2	Жалобы	8	4	-50,0	0	0	-	87	127	45,97	1	2	100,0	162	33	-79,63
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	5	2	-60,0	0	0	-	35	86	145,71	0	0	-	162	33	-79,63
2.1.1	качество услуг по передаче электрической	1	1	0	0	0	-	9	37	311,11	0	1	100,0	75	12	-84,0

	энергии															
2.1. 2	качество электрической энергии	4	1	-75,0	0	0	-	26	49	88,46	0	0	-	87	21	-75,86
2.2	осуществление технологического присоединения	1	2	100,0	0	0	-	35	32	-8,57	0	1	100,0	0	0	-
2.3	коммерческий учет электрической энергии	0	0	-	0	0	-	3	1	-66,67	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)	2	0	0	0	0	-	14	8	-42,86	1	0	0	0	0	0
3	Заявка на оказание услуг	1668	1998	19,78	3	6	100,0	4950	5747	16,10	77	72	-6,49	861	218	-74,68
3.1	по технологическому присоединению	88	89	1,13	0	4	100,0	2125	2086	-1,84	16	15	-6,25	6	2	-66,67
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	250	256	2,40	1	0	0	1177	1275	8,33	32	20	-37,50	270	110	-59,26
3.4	прочее (указать)	1330	1653	24,28	2	2	0	1648	2386	44,78	29	37	27,59	585	106	-81,88

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей

Таблица № 6

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	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	3084	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	37073
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	30736
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. По итогам 2024 года в адрес филиала АО «ТГЭС» поступило 46831 обращение потребителей услуг. Количество обращений по отношению к 2023 году увеличилось на 17%. Увеличение количества обращений связано с востребованностью услуг, предоставляемых филиалом.

Основным каналом поступления обращений потребителей являются заочные обращения по телефону (30735 шт.) – 52 % от общего количества обращений.

Обращения потребителей услуг дифференцируются по тематикам, в зависимости от причины обращения. Наибольшее количество обращений связано с вопросами отключения электрической энергии – 46 %. Доля обращений по технологическому присоединению составила 5 %.

В 2024 году поступило 5260 обращений, содержащих заявку на оказание услуг, из них 17 % (922 шт.) составляют заявки на технологическое присоединение.

По итогам 2024 года в адрес филиала АО «ТГЭС» поступило 166 претензий (жалоб). Основной тематикой поступивших претензий и жалоб стали вопросы отключений электрической энергии и передачи (качества) электрической энергии - соответственно 31 % и 43 %.

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.