

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг АО «ТГЭС» за 2017 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 01.01.2018	на 01.01.2017
Кол-во потребителей	63 735	60 527
По типу		
Юридические лица, в т.ч. ОДПУ	12 177	11 987
Физические лица	51 558	48 540
По уровню напряжения		
ВН	8	8
СН1		
СН2	4 156	4 130
НН	59 571	56 389
по категории надежности		
1	38	25
2	4 465	4 458
3	59 232	56 044

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 01.01.2018			на 01.01.2017		
	Всего	Оборудованные ПУ	АСКУЭ	Всего	Оборудованные ПУ	АСКУЭ
Кол-во точек поставки						
Юридические лица	8679	8407	1523	8307	8072	1523
Физические лица	51558	49840	3134	48540	46709	3124
МКД с ОДПУ	3498	3498	3343	3680	3680	3343

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации

№ п/п	НАИМЕНОВАНИЕ ЭЛЕКТРОУСТАНОВОК	Ед. изм.	На балансе на 01.01.2017 г.	На балансе на 01.01.2018 г.
1.	кабельные линии 6-10 кВ	км	1133,391	1156,679
2.	кабельные линии 0,4 кВ	км	829,726	769,738
3.	воздушные линии 6-10 кВ	км	73,894	75,776
4.	воздушные линии 0,4 кВ	км	727,156	734,076
5.	распределительные пункты и трансформаторные подстанции	шт	1035	1054

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	2016	2017	Динамика изменения показателя
Кабельные линии, воздушные линии	37,85	30,83	81,45
ТП, РП	45,98	48,26	104,96

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		
		2016	2017	Динамика изменения показателя, %
1	2	4		5
1	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (Π_{SAIDI})	1,1332	1,0633	93,8318
1.1	ВН (110 кВ и выше)	-		-

1.2	СН1 (35-60 кВ)	-		-
1.3	СН2 (1-20 кВ)	1,0550	0,9309	0,0088
1.4	НН (до 1 кВ)	0,0782	0,1324	0,0169
2	Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии (Π_{SAIFI})	1,0945	0,7304	65,7305
2.1	ВН (110 кВ и выше)	-		-
2.2	СН1 (35-60 кВ)	-		-
2.3	СН2 (1-20 кВ)	1,0682	0,6704	62,7595
2.4	НН (до 1 кВ)	0,0309	0,0600	194,2854
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) ($\Pi_{SAIDI, \text{план}}$)	1,6009	1,5769	98,5008
3.1	ВН (110 кВ и выше)	-		-
3.2	СН1 (35-60 кВ)	-		-
3.3	СН2 (1-20 кВ)	1,4904	1,4784	99,1948
3.4	НН (до 1 кВ)	0,1105	0,0985	89,1403
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) ($\Pi_{SAIFI, \text{план}}$)	1,104	1,104	100,000
4.1	ВН (110 кВ и выше)	-		-
4.2	СН1 (35-60 кВ)	-		-
4.3	СН2 (1-20 кВ)	1,0729	1,0729	100,000
4.4	НН (до 1 кВ)	0,0311	0,0311	100,000
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
		BH	CH1	CH2	HH	BH	CH1	CH2	HH	BH	CH1	CH2	HH	BH	CH1	CH2	HH		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	АО "ТГЭС"	-	-	0,9309	0,1324	-	-	0,6704	0,0600	-	-	1,4784	0,0985	-	-	1,0729	0,0311	1,0633	См. табл. 2.1
n	Всего по сетевой организации	-	-	0,9309	0,1324	-	-	0,6704	0,0600	-	-	1,4784	0,0985	-	-	1,0729	0,0311	1,06333	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 2018 год
1	Ремонт распределительных пунктов	РП	29
2	Ремонт трансформаторных подстанций	ТП	127
3	Монтаж соединительных и концевых муфт 0,4-6-10 кВ	МУФТА	748
4	Замена поврежденного кабеля 0,4-6-10 кВ	П/М	2682,00
5	Замена деревянных опор железобетонными	ОПОРА	23
6	Замена деревянных опор с жб приставкой	ОПОРА	11
7	Установка сложных железобетонных опор	ОПОРА	4
8	Замена провода на СИП	М	5516,00
9	Замена наружных вводов от опоры до здания	ВВОД	17
10	Ремонт макс. токовой защиты с выдержкой времени прямого действия типа РТВ на перем.токе	К-Т	216
11	Ремонт устройств АВР	К-Т	25
12	Ремонт трансформаторов напряжения	ШТ.	56
13	Ремонт автоматов А-31	ШТ.	217
14	Ремонт автоматов АВМ	ШТ.	87
15	Капитальный ремонт системы телемеханики	РП	160
16	Замена трехфазных электросчетчиков	СЧЕТ.	142

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 год.</i>
Ремонт распределительных пунктов.	Шт.	27
Ремонт трансформаторных подстанций.	Шт.	142
Монтаж соединительных и концевых муфт 0,4-6-10 кВ.	Шт.	651
Замена поврежденного кабеля 0,4-6-10 кВ.	П/м.	3094,36
Перенос провода на ВЛ с деревянных опор на железобетонные.	Км.	5,59
Монтаж концевых воронок	Шт.	147
Ремонт максимальной токовой защиты с выдержкой времени прямого действия типа РТВ на переменном токе	1 комплект	166
Замена провода на СИП.	М.	7251,4
Ремонт масляного выключателя	Шт.	261
Ремонт устройств АВР	1 комплект	23

Монтаж контура повторного заземления нулевого провода	1 контур	81
Замена наружных вводов от опоры до здания двух и четырехпроводных	ввод	299
Перенос наружных вводов двух, четырехпроводных	ввод	275
Замена опор	Шт.	24
Замена провода на переходах через линии связи, автодороги и др.	1 переход	12
Перенос провода на переходах через линии связи, автодороги и др.	1 переход	15

В рамках инвестиционной программы:

<i>Наименование работ</i>	<i>Единицы измерения</i>	<i>Выполнено за 2017 год</i>
Монтаж телемеханики в РП и ТП, подлежащих реконструкции с учетом материалов, оборудования, работ, проекта	Шт.	2
Прокладка кабелей 10 кВ от центров питания до РП (ТП) сечением 3*240 мм ² , имеющих один питающий кабель	км	1,02
Система учета РРЭ. Создание/модернизация ИИК. Установка/замена приборов учета электроэнергии в распределительных сетях АО "ТГЭС" на жилые дома частного сектора	шт.	704
Выполнение строительно-монтажных работ для осуществления технологического присоединения заявителей	МВА /км	10,47/99,19
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 01.01.2018 года:

Всего: 174,2 МВА, в т.ч.
на напряжение 6 кВ - 117,9 МВА
на напряжение 10 кВ - 56,3 МВА

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

Организован процесс взаимодействия 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.

При желании заявителя возможна реализация права подачи через АО «ТГЭС» заявления и документов, необходимых для заключения договора, обеспечивающего продажу электрической энергии (мощности) на розничном рынке.

Кроме того, в 2017 году для заявителей реализована возможность осуществления 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).

Комитет Тульской области по тарифам ежегодно для расчета платы за технологическое присоединение к территориальным распределительным сетям утверждает:

- стандартизированные тарифные ставки;
- ставки за единицу максимальной мощности (руб./кВт);
- формулу расчета платы за технологическое присоединение.

На 2017 год Постановлением Комитета Тульской области по тарифам от 27.12.2016 №51/1 были утверждены стандартизированные тарифные ставки и ставки за единицу максимальной мощности (руб./кВт).

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 2016г	N (текущий год) 2017г	Динамика изменения показателя, %	N-1 2016г	N (текущий год) 2017г.	Динамика изменения показателя, %	N-1 2016г	N (текущий год) 2017г	Динамика изменения показателя, %	N-1 2016г	N (текущий год) 2017г	Динамика изменения показателя, %	N-1 2016г	N (текущий год) 2017г	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	562	437	-22,2%	75	57	-24,0%	25	34	36,0%	4	5	25,0%	-	-	-	533
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	554	437	-21,1%	68	57	-16,2%	24	34	41,7%	2	5	150%	-	-	-	533
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	13	12	-7,7%	14	14	0%	25	25	0%	42	41	-2,4%	-	-	-	92
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	553	436	-21,2%	62	58	-6,5%	34	25	-26,5%	3	5	66,7%	-	-	-	524

6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	639	419	-34,4%	97	61	-37,1%	37	28	-24,3%	3	3	0%	-	-	-	511
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	120	124	3,3%	120	104	-13,3%	300	264	-12,0%	458	406	-11,4%	-	-	-	898

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 2016г.	2017г. (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1 2016г.	2017 г. (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1 2016г.	2017 г. (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1 2016г.	2017 г. (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1 2016 г.	2017 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	93	59	-36,6	13	0		0	0		0	0		1	0	
1.2	осуществление технологического присоединения	4815	3164	-34,3	625	746	19,4	91	62	-31,9	46	13	-71,7	18	23	27,8
1.3	коммерческий учет электрической энергии	979	1164	18,9	1149	1073	-6,6	20	25	25	5	3	-40	857	1966	129,4
1.4	качество обслуживания	3	1	-66,7	0	6		0	0		0	0		0	0	
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	43	14	-67,4	17	0		1	3	200	0	0		1	1	
1.6	прочее (указать)	6775	6207	-8,4	4491	3507	-21,9	716	1434	100,3	1192	1097	-8	2554	1320	-48,3
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	4	
2.1.2	качество электрической энергии	86	58	-32,6	0	1		22	11	-50	3	3		13	12	-7,7
2.2	осуществление технологического присоединения	0	1		0	0		3	3		0	0		0	0	
2.3	коммерческий учет электрической энергии	4	2	-50	0	0		4	5	25	0	0		1	0	

2.4	качество обслуживания															
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	1	0		0	0		0	0		0	0		0	0	
2.6	прочее (указать)	15	16	6,7	1	0		19	48	152,6	20	6	-70	5	2	-60
3	Заявка на оказание услуг															
3.1	по технологическому присоединению	1913	2651	38,6	1	0		56	248	342,9	0	8		15	3	-80
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	2423	2246	-7,3	71	0		29	62	113,8	0	3		1229	1028	-16,4
3.4	прочее (указать)	2650	2976	12,3	1	1		61	134	119,7	21	3	-85,7	738	782	6

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 tulges@mail.ru	Пн.-Пт. 8:00-17:00	Очное, заочное обслуживание по вопросам передачи электроэнергии, технологическому присоединению и иным вопросам, связанных с деятельностью сетевой организации	18559	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	68952
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	68877
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 2017 году, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений - это по прочим вопросам; обращений, содержащих жалобу – это качество электрической энергии; 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. Для удобства посетителей увеличено количество сотрудников Центра обслуживания, которые принимают обращения.

4.9. Информация по обращениям потребителей

Таблица №8 представлена в формате таблицы Excel.