

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг АО «ТГЭС» за 2020 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 01.01.2021	на 01.01.2020
Кол-во потребителей	69481	67279
По типу		
Юридические лица, в т.ч. ОДПУ	12976	13039
Физические лица	56505	54240
По уровню напряжения		
ВН	4	7
СН1		
СН2	4282	4143
НН	65195	63129
по категории надежности		
1	55	48
2	4673	4615
3	64753	62616

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 01.01.2021			на 01.01.2020		
	Всего	Оборудованные ПУ	АСКУЭ	Всего	Оборудованные ПУ	АСКУЭ
Кол-во точек поставки						
Юридические лица	9148	8452	2072	9231	8574	2675
Физические лица	56505	53213	11936	54240	53334	8935
МКД с ОДПУ	3828	3828	3480	3808	3808	3461

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации

№ п/п	НАИМЕНОВАНИЕ ЭЛЕКТРОУСТАНОВОК	Ед. изм.	На балансе на 01.01.2020 г.	На балансе на 01.01.2021 г.
1.	кабельные линии 6-10 кВ	км	1158,234	1168,939
2.	кабельные линии 0,4 кВ	км	792,471	802,635
3.	воздушные линии 6-10 кВ	км	77,62	77,422
4.	воздушные линии 0,4 кВ	км	748,863	746,337
5.	распределительные пункты и трансформаторные подстанции	шт	1064	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	2019	2020	Динамика изменения показателя
Кабельные линии, воздушные линии	37,16	38,20	102,80
ТП, РП	40,62	41,71	102,68

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		
		2019	2020	Динамика изменения показателя, %
1	2	4		5
1	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (Π_{SAIDI})	0,7443	0,5928	79,64
1.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-

1.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
1.3	СН2 (1-20 кВ)	0,7011	0,5895	84,00
1.4	НН (до 1 кВ)	0,0432	0,0033	7,64
2	Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии (Π_{SAIFI})	0,4881	0,3804	77,93
2.1	ВН (110 кВ и выше)		-	-
2.2	СН1 (35-60 кВ)		-	-
2.3	СН2 (1-20 кВ)	0,4710	0,3769	80,02
2.4	НН (до 1 кВ)	0,0171	0,0035	20,4
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) ($\Pi_{SAIDI, \text{план}}$)	1,8244	1,7971	98,50
3.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
3.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
3.3	СН2 (1-20 кВ)	1,7190	1,6929	99,1948
3.4	НН (до 1 кВ)	0,1054	0,1042	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) ($\Pi_{SAIFI, \text{план}}$)	1,3085	1,2889	98,50
4.1	ВН (110 кВ и выше)		-	-
4.2	СН1 (35-60 кВ)		-	-
4.3	СН2 (1-20 кВ)	1,2630	1,2438	98,5
4.4	НН (до 1 кВ)	0,0455	0,0451	99,1
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"	-	-	0,5895	0,0033	-	-	0,3769	0,0035	-	-	1,6929	0,1042	-	-	1,2438	0,0451	0,5829	См.табл.5
n	Всего по сетевой организации	-	-	0,5895	0,0033	-	-	0,3769	0,0035	-	-	1,6929	0,1042	-	-	1,2438	0,0451	0,5829	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 2021 год
1	Ремонт распределительных пунктов	РП	29
2	Ремонт трансформаторных подстанций	ТП	141
3	Монтаж соединительных и концевых муфт 0,4-6-10 кВ	МУФТА	587
4	Монтаж концевых воронок 0,4-6-10 кВ	ВОРОН	178
5	Замена поврежденного кабеля 0,4-6-10 кВ	П/М	2446
6	Замена деревянных опор железобетонными	ОПОРА	26
7	Замена деревянных опор с жб приставкой	ОПОРА	8
8	Установка сложных железобетонных опор	ОПОРА	4
9	Замена провода на СИП	М	6387
10	Замена наружных вводов от опоры до здания	ВВОД	239
11	Ремонт макс. токовой защиты с выдержкой времени прямого действия типа РТВ на перем.токе	К-Т	202
12	Ремонт устройств АВР	К-Т	24
13	Ремонт трансформаторов напряжения	ШТ.	57
14	Ремонт автоматов А-31	ШТ.	230
15	Ремонт автоматов АВМ	ШТ.	128
16	Капитальный ремонт системы телемеханики	РП	160

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.		
Наименование работ.	Ед. измер.	Выполнено за 2020 год.
Ремонт распределительных пунктов.	Шт.	26
Ремонт трансформаторных подстанций.	Шт.	155
Монтаж соединительных и концевых муфт 0,4-6-10 кВ.	Шт.	672
Монтаж концевых воронок 0,4-6-10 кВ	ворон	139
Замена поврежденного кабеля 0,4-6-10 кВ.	П/м.	4724,5
Перенос провода на ВЛ с деревянных опор на железобетонные.	Км.	10,02
Ремонт максимальной токовой защиты с выдержкой времени прямого действия типа РТВ на переменном токе	1 комплект	145
Замена провода на СИП.	М.	5447
Ремонт устройств АВР	1 комплект	21
Монтаж контура повторного заземления нулевого провода	1 контур	74

Замена наружных вводов от опоры до здания двух и четырехпроводных	ввод	127
Перенос наружных вводов двух, четырехпроводных	ввод	229
Замена опор	Шт.	48
Замена провода на переходах через линии связи, автодороги и др.	1 переход	21
Перенос провода на переходах через линии связи, автодороги и др.	1 переход	8

В рамках инвестиционной программы:

<i>Наименование работ</i>	<i>Единицы измерения</i>	<i>Выполнено за 2020 год</i>
Монтаж телемеханики в РП и ТП, подлежащих реконструкции с учетом материалов, оборудования, работ, проекта	Шт.	4
Реконструкция, модернизация, техническое перевооружение линий электропередачи	км	16,017
Система учета РРЭ. Создание/модернизация ИИК. Установка/замена приборов учета электроэнергии в распределительных сетях АО "ТГЭС" на жилые дома частного сектора	шт.	3050
Выполнение строительно-монтажных работ для осуществления технологического присоединения заявителей	МВА /км	12,13/23,928
Производственная транспортная техника	Шт.	4

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 01.01.2021 года:

Всего: 174,7 МВА, в т.ч.
на напряжение 6 кВ - 117,6 МВА
на напряжение 10 кВ – 57,1 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 2019г	N (текущий год) 2020г	Динамика изменения показателя, %	N-1 2019г	N (текущий год) 2020г.	Динамика изменения показателя, %	N-1 2019г	N (текущий год) 2020г	Динамика изменения показателя, %	N-1 2019г	N (текущий год) 2020г	Динамика изменения показателя, %	N-1 2019г	N (текущий год) 2020г	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	717	674	-6,0%	265	228	-14,0%	71	74	4,2%	18	12	-33,3%	-	-	-	988
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	511	438	-14,3%	163	119	-27,0%	40	31	-22,5%	11	7	-36,4	-	-	-	595
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	13	0	-100,0%	14	0	-100,0%	30	0	-100,0%	32	0	-100,0%	-	-	-	0
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	473	377	-20,3%	117	78	-33,3%	26	18	-30,8%	4	3	-25,0%	-	-	-	476

6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	405	289	-28,6%	49	67	36,7%	23	18	-21,7%	5	7	40,0%	-	-	-	381
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	80	89	11,3%	143	154	7,7%	255	316	23,9%	676	311	-54,0%	-	-	-	115

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 2019г.	2020г. (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1 2019г.	2020 г. (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1 2019г.	2020 г. (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1 2019г.	2020 г. (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1 2019 г.	2020 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	2285	607	-73,44	1425	3784	165,54	145	852	487,59	15	35	133,33	2	6	200
1.3	коммерческий учет электрической энергии	1068	366	-65,73	2551	4508	76,72	34	63	85,29	0	1	-	2387	1678	-29,70
1.4	качество обслуживания	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	23	1	-95,65	19	0	-	16	11	-31,25	1	2	100	0	0	-
1.6	прочее (указать)	6593	1924	-70,82	7047	9339	32,52	2885	4571	58,44	1215	1078	-11,28	809	526	-34,98
2	Жалобы															
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:															
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии	0	2	-	0	0	-	0	44	-	0	1	-	0	13	-
2.1.2	качество электрической энергии	52	10	-80,77	0	0	-	19	47	147,37	2	3	50	5	34	580
2.2	осуществление технологического присоединения	1	0	-	0	0	-	11	7	-36,36	0	2	-	0	0	-
2.3	коммерческий учет электрической энергии	5	1	-80	0	0	-	15	25	66,67	0	1	-	0	1	-

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)	19	3	-84,21	0	0	-	88	77	-12,5	4	4	0	3	0	-
3	Заявка на оказание услуг															
3.1	по технологическому присоединению	3181	823	-74,13	0	0	-	384	2368	516,67	13	70	438,46	7	4	-42,86
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	3295	802	-75,66	0	1	-	261	1835	603,07	2	84	4100	757	748	-1,19
3.4	прочее (указать)	4521	1566	-65,36	0	52	-	298	1432	380,54	3	42	1300	817	368	-54,96

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 иных вопросов, связанных с деятельностью сетевой организации	6105	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	69267
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	69192
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 2020 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 организация коммерческого учета электрической энергии.

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, порядок приема и рассмотрения обращений усовершенствован.

При заочном обслуживании ведется прием заявок и обращений через сайт АО «ТГЭС».

4.9. Информация по обращениям потребителей

Таблица №8 представлена в формате таблицы Excel.