

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг АО «ТГЭС» за 2021 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 01.01.2022	на 01.01.2021
Кол-во потребителей	72830	69481
По типу		
Юридические лица, в т.ч. ОДПУ	12970	12976
Физические лица	59860	56505
По уровню напряжения		
ВН	4	4
СН1		
СН2	4309	4282
НН	68517	65195
по категории надежности		
1	57	55
2	4691	4673
3	68082	64753

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 01.01.2022			на 01.01.2021		
	Всего	Оборудованные ПУ	АСКУЭ	Всего	Оборудованные ПУ	АСКУЭ
Кол-во точек поставки						
Юридические лица	9328	8505	2254	9148	8452	2072
Физические лица	59860	56229	13196	56505	53213	11936
МКД с ОДПУ	3642	3642	3290	3828	3828	3480

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации

№ п/п	НАИМЕНОВАНИЕ ЭЛЕКТРОУСТАНОВОК	Ед. изм.	На балансе на 01.01.2021 г.	На балансе на 01.01.2022 г.
1.	Кабельные линии 6-10 кВ	км	1168,939	1181,081
2.	Кабельные линии 0,4 кВ	км	802,635	812,336
3.	Воздушные линии 6-10 кВ	км	77,422	78,2
4.	Воздушные линии 0,4 кВ	км	746,337	717,1
5.	Распределительные пункты и трансформаторные подстанции	шт	1064	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	2020	2021	Динамика изменения показателя
Кабельные линии, воздушные линии	38,20	42,32	110,78
ТП, РП	41,71	53,46	128,17

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		
		2020	2021	Динамика изменения показателя, %
1	2	4		5
1	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (Π_{SAIDI})	0,5928	0,5841	98,5
1.1	ВН (110 кВ и выше)	-	0,0001	100

1.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
1.3	СН2 (1-20 кВ)	0,5895	0,5295	89,8
1.4	НН (до 1 кВ)	0,0033	0,0545	1651,5
2	Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии (Π_{SAIFI})	0,3804	0,3891	102,3
2.1	ВН (110 кВ и выше)	-	0,0001	-
2.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
2.3	СН2 (1-20 кВ)	0,3769	0,3692	97,9
2.4	НН (до 1 кВ)	0,0035	0,0198	565,7
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) ($\Pi_{SAIDI, \text{план}}$)	1,7971	1,7701	98,5
3.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
3.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
3.3	СН2 (1-20 кВ)	1,6929	1,6674	98,4
3.4	НН (до 1 кВ)	0,1042	0,1027	98,6
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) ($\Pi_{SAIFI, \text{план}}$)	1,2889	1,2696	98,5
4.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
4.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
4.3	СН2 (1-20 кВ)	1,2438	1,2252	98,5
4.4	НН (до 1 кВ)	0,0451	0,0444	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"	0,0001	-	0,5295	0,0545	0,0001	-	0,3692	0,0198	-	-	1,6674	0,1027	-	-	1,2252	0,0444	0,5841	См.табл.5
n	Всего по сетевой организации	0,0001	-	0,5295	0,0545	0,0001	-	0,3692	0,0198	-	-	1,6674	0,1027	-	-	1,2252	0,0444	0,5841	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 2022 год
1	Ремонт распределительных пунктов	РП	19
2	Ремонт трансформаторных подстанций	ТП	115
3	Монтаж соединительных и концевых муфт 0,4-6-10 кВ	МУФТА	454
4	Монтаж концевых воронок 0,4-6-10 кВ	ВОРОН	115
5	Замена поврежденного кабеля 0,4-6-10 кВ	П/М	1638
6	Замена деревянных опор железобетонными	ОПОРА	12
7	Замена деревянных опор с ж/б приставкой	ОПОРА	8
8	Замена провода на СИП	М	7110
9	Замена наружных вводов от опоры до здания	ВВОД	176
10	Перенос наружных вводов двух, четырехпроводных	ВВОД	231
11	Перенос провода на переходах через линии связи, автодороги и др.	1 ПЕР.	5
12	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 2021 год.</i>
Ремонт распределительных пунктов.	Шт.	28
Ремонт трансформаторных подстанций.	Шт.	144
Монтаж соединительных и концевых муфт 0,4-6-10 кВ.	Шт.	601
Монтаж концевых воронок 0,4-6-10 кВ	ворон	148
Замена поврежденного кабеля 0,4-6-10 кВ.	П/м.	2469
Перенос провода на ВЛ с деревянных опор на железобетонные.	Км.	5,810
Ремонт максимальной токовой защиты с выдержкой времени прямого действия типа РТВ на переменном токе	1 комплект	187
Ремонт устройств АВР	1 комплект	22
Монтаж контура повторного заземления нулевого провода	1 контур	63
Замена наружных вводов от опоры до здания двух и четырехпроводных	ввод	119
Перенос наружных вводов двух, четырехпроводных	ввод	323

Замена провода на СИП	п/м	5369
Замена голого провода на ВЛ на СИП	п/м	2077
Монтаж СИП	п/м	1491
Перенос СИП	п/м	1035
Замена и установка опор	шт	53
Перенос провода на переходах через линии связи, автодороги и др.	1 переход	11,4
Ремонт трансформаторов напряжения	Тр-р	271

В рамках инвестиционной программы:

<i>Наименование работ</i>	<i>Единицы измерения</i>	<i>Выполнено за 2021 год</i>
Монтаж телемеханики в РП и ТП, подлежащих реконструкции с учетом материалов, оборудования, работ, проекта	Шт.	25
Реконструкция, модернизация, техническое перевооружение линий электропередачи	км	4,78
Система учета РРЭ. Создание/модернизация ИИК. Установка/замена приборов учета электроэнергии в распределительных сетях АО "ТГЭС" на жилые дома частного сектора	шт.	1276
Выполнение строительно-монтажных работ для осуществления технологического присоединения заявителей	МВА /км	9,93/23,6
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 01.01.2022 года:

Всего: 175,1 МВА, в т.ч.
на напряжение 6 кВ - 118,2 МВА
на напряжение 10 кВ – 56,9 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», а также на сайте портал-тп.рф 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 2020г	N (текущий год) 2021г	Динамика изменения показателя, %	N-1 2020г	N (текущий год) 2021г.	Динамика изменения показателя, %	N-1 2020г	N (текущий год) 2021г	Динамика изменения показателя, %	N-1 2020г	N (текущий год) 2021г	Динамика изменения показателя, %	N-1 2020г	N (текущий год) 2021г	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	674	1047	55	228	206	-10	74	64	-14	12	20	67	-	-	-	1337
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	438	779	78	119	135	13	31	27	-13	7	3	-57	-	-	-	944
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	0	11	100	0	13	100	0	25	100	0	27	100	-	-	-	76
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	377	577	53	78	109	40	18	20	11	3	2	-33	-	-	-	708

6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	289	475	64	67	66	-1	18	17	-6	7	3	-57	-	-	-	561
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	89	98	10	154	147	-5	316	248	-22	311	127	-59	-	-	-	108

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 2020г.	2021г. (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1 2020г.	2021 г. (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1 2020г.	2021 г. (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1 2020г.	2021 г. (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1 2020 г.	2021 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	607	19	-96,87	3784	5690	50,37	852	381	-55,28	35	11	-68,57	6	35	483,33
1.3	коммерческий учет электрической энергии	366	8	-97,81	4508	5451	20,92	63	41	-34,92	1	1	0	1678	2720	62,10
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	-	11	0	-100	2	0	-100	0	0	-
1.6	прочее (указать)	1924	232	-87,94	9339	7575	-18,88	4571	7099	55,31	1078	1263	17,16	526	1411	168,25
2	Жалобы															
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:															
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии	2	0	-100	0	0	-	44	5	-88,64	1	1	0	13	21	61,54
2.1.2	качество электрической энергии	10	2	-80	0	0	-	47	27	-42,55	3	0	-100	34	81	138,24
2.2	осуществление технологического присоединения	0	0	-	0	0	-	7	46	557,14	2	0	-100	0	0	-
2.3	коммерческий учет электрической энергии	1	0	-100	0	0	-	25	31	24	1	0	-100	1	0	-100

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)	3	0	-100	0	0	-	77	129	67,53	4	2	-50	0	2	100
3	Заявка на оказание услуг															
3.1	по технологическому присоединению	823	12	-98,54	0	0	-	2368	2695	13,81	70	34	-51,43	4	5	25
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	802	72	-91,02	1	0	-100	1835	1832	-0,16	84	101	20,24	748	651	-12,97
3.4	прочее (указать)	1566	1101	-29,69	52	1	-98,08	1432	738	-48,46	42	36	-14,29	368	829	125,27

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	1446	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 2021 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 технологическому присоединению.

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», электронную почту и почту России.

4.9. Информация по обращениям потребителей

Таблица №8 представлена в формате таблицы Excel.