

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг  
АО «ТГЭС» за 2025 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 01.01.2026	на 01.01.2025
Кол-во потребителей	88592	83709
<b>По типу</b>		
Юридические лица, в т.ч. ОДПУ	12053	13541
Физические лица	72539	70168
<b>По уровню напряжения</b>		
ВН	-	-
СН1	-	-
СН2	3666	3560
НН	80309	75401
<b>по категории надежности</b>		
1	66	55
2	5540	5046
3	78369	77007

**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 01.01.2026			на 01.01.2025		
	Всего	Оборудованные ПУ	АСКУЭ	Всего	Оборудованные ПУ	АСКУЭ
Кол-во точек поставки	84592	81316	26381	82108	78963	25360
Юридические лица	9956	9010	3312	9834	8804	3095
Физические лица	72539	69079	19721	70168	66452	18937
МКД с ОДПУ	2097	3420	3348	2106	3707	3328

### 1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации

№ п/п	НАИМЕНОВАНИЕ ЭЛЕКТРОУСТАНОВОК	Ед. изм.	На балансе 2023 год.	На балансе 2024год	На балансе 2025 год
1.	Кабельные линии 6-10 кв	км	1188,809	1203,03	1213,381
2.	Кабельные линии 4 кв	км	832,303	843,5	854,63
3.	Воздушные линии 6-10 кв	км	78,961	79,2	79,227
4.	Воздушные линии 4 кв	км	747,431	763,9	785,409
5.	Распределительные пункты и трансформаторные подстанции	шт	1082	1099	1114

**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	2024	2025	Динамика изменения показателя
Кабельные линии, воздушные линии	42,85	62,24	145,25%
ТП, РП	47,47	69,85	147,15%

## 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		
		2024	2025	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии ( $\Pi_{SAIDI}$ )	0,4106	0,5495	133,83%

1.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
1.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
1.3	СН2 (1-20 кВ)	0,3827	0,0440	
1.4	НН (до 1 кВ)	0,0279	0,5055	
2	Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии ( $\Pi_{SAIFI}$ )	0,2563	0,4272	166,68%
2.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
2.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
2.3	СН2 (1-20 кВ)	0,2538	0,0342	
2.4	НН (до 1 кВ)	0,0205	0,3930	
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)  ( $\Pi_{SAIDI, \text{план}}$ )	0,5667	0,5582	98,5%
3.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
3.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
3.3	СН2 (1-20 кВ)	0,4533	0,0447	
3.4	НН (до 1 кВ)	0,1134	0,5135	
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)  ( $\Pi_{SAIFI, \text{план}}$ )	0,3775	0,3719	98,5%
4.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
4.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
4.3	СН2 (1-20 кВ)	0,3625	0,0298	
4.4	НН (до 1 кВ)	0,150	0,3421	
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	0,0
-----	---	---	---	-----

**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, $\Pi_{SAIDI}$				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, $\Pi_{SAIFI}$				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"	-	-	0,440	0,5055	-	-	0,0342	0,3930	-	-	0,0447	0,5135	-	-	0,0298	0,3421	0,4272	См.табл.5
n	Всего по сетевой организации	-	-	0,0440	0,5055	-	-	0,0342	0,3930	-	-	0,0447	0,5135	-	-	0,0298	0,3421	0,4272	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 2026 год
1	Ремонт распределительных пунктов	РП	23
2	Ремонт трансформаторных подстанций	ТП	114
3	Ремонт трансформаторов напряжения	ШТ.	226
4	Ремонт освещения	ТП/РП	124
5	Монтаж соединительных и концевых муфт 0,4-6-10 кВ	МУФТА	362
6	Монтаж концевых воронок 0,4-6-10 кВ	ВОРОН	87
7	Замена поврежденного кабеля 0,4-6-10 кВ	П/М	1273
8	Замена деревянных опор железобетонными	ОПОРА	7
9	Замена провода на СИП	М	2930
10	Замена наружных вводов от опоры до здания	ВВОД	1
11	Проф. Восстановление релейной защиты на реле РТ-85 и автоматики линий 6-10 кВ	К-Т	34
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 2025 год.</i>
Ремонт распределительных пунктов.	Шт.	22
Ремонт трансформаторных подстанций.	Шт.	116
Ремонт трансформаторов напряжения	Тр-р	216
Ремонт освещения	ТП/РП	252
Монтаж соединительных муфт 0,4-6-10 кВ	муфта	559
Монтаж концевых воронок 0,4-6-10 кВ	ворон	125
Замена поврежденного кабеля 0,4-6-10 кВ.	п/м.	2240,8
Перенос провода на воздушных линиях с деревянных на железобетонные опоры	1 км1п	1,94
Проф. восстановление рел. защиты на реле и автоматики линий 6-10 кВ	кмп	49
Замена наружных вводов от опоры до здания двух и четырехпроводных	ввод	109
Перенос наружных вводов двух, четырехпроводных	ввод	267

Замена провода на СИП	п/м	6192
Перенос СИП	п/м	1400
Замена и установка опор	опора	28

### **В рамках инвестиционной программы:**

<i>Наименование работ</i>	<i>Единицы измерения</i>	<i>Выполнено за 2025 год</i>
Монтаж телемеханики в РП и ТП, подлежащих реконструкции с учетом материалов, оборудования, работ, проекта	Шт.	1
Реконструкция, модернизация, техническое перевооружение линий электропередачи	км	16,69
Система учета РРЭ. Создание/модернизация ИИК. Установка/замена приборов учета электроэнергии в распределительных сетях АО "ТГЭС" на жилые дома частного сектора	шт.	1091
Выполнение строительно-монтажных работ для осуществления технологического присоединения заявителей	МВА /км	14,93/44,71

**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 01.01.2026 года:

Всего: 177,5 МВА, в т.ч.  
на напряжение 6 кВ - 120,8 МВА  
на напряжение 10 кВ– 56,7 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 2025 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](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
		2024	2025	Динамика изменения показателя, %	2024	2025	Динамика изменения показателя, %	2024	2025	Динамика изменения показателя, %	2024	2025	Динамика изменения показателя, %	2024	2025	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	635	560	-11,81%	155	139	-10,32%	60	34	-43,33%	15	13	-13,33%	0	0	-		32	<b>778</b>
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	580	475	-18,10%	44	105	138,64%	7	22	214,29%	6	7	16,67%	0	0	-		30	<b>639</b>

3	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирующими организациями 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	10	9	-10,00%	15	14	-6,67%	36	25	-30,56%	25	29	16,00%	-	-	-	-	8	-
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	441	408	-7,48%	58	84	44,83%	22	16	-27,27%	7	2	-71,73%	-	-	-	-	26	<b>536</b>
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	644	619	-3,88%	69	66	-4,35%	15	23	53,33%	3	4	33,33%	-	-	-	-	29	<b>741</b>

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	90	120	33,33%	98	164	67,35%	262	183	-30,15%	600	1183	97,17%	-	-	-	-	117	-

#### 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 2024г.	2025г. (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1 2024г.	2025 г. (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1 2024г.	2025 г. (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1 2024г.	2025 г. (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1 2024 г.	2025 г. (текущий год)	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4		6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	Всего обращений потребителей, в том числе:	1882	2384	26,67	30728	32121	4,53	4237	3410	-19,52	1166	481	-58,75	611	1	-99,83
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
1.2	осуществление технологического присоединения	33	29	-12,12	6316	4439	-29,71	179	117	-34,63	10	3	-70	0	0	-
1.3	коммерческий учет электрической энергии	1117	1432	28,20	6314	4330	-31,42	19	11	-42,10	0	0	-	401	0	-
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)	732	923	26,09	18098	23352	29,03	4039	3282	-18,74	1156	478	-58,65	210	1	-99,52
2	Жалобы	4	8	100	0	0	-	127	138	8,66	2	6	200	33	0	-
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:															
2.1.1	качество услуг по передаче электрической	1	0	-	0	0	-	37	8	-78,37	1	0	-	12	0	-

	энергии															
2.1. 2	качество электрической энергии	1	7	600	0	0	-	49	109	122,44	0	1	100	21	0	-
2.2	осуществление технологического присоединения	2	1	-50,0	0	0	-	32	11	-65,63	1	3	200	0	0	-
2.3	коммерческий учет электрической энергии	0	0	-	0	0	-	1	7	600	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)	0	0	-	0	0	-	8	3	-62,5	0	2	100	0	0	-
3	Заявка на оказание услуг	1998	1869	-6,45	6	26	333,33	5747	5414	-5,79	72	57	-20,83	218	4	-98,16
3.1	по технологическому присоединению	89	67	-24,72	4	26	550,0	2086	1705	-18,26	15	15	0	2	0	-
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	256	162	-36,72	0	0	-	1275	1140	-10,58	20	18	-100	110	0	-
3.4	прочее (указать)	1653	1640	-0,78	2	0	-	2386	2569	7,67	37	24	-35,14	106	4	-96,22

## 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 <a href="mailto:info@tulges.ru">info@tulges.ru</a>	Пн.-Пт. 8:00-17:00	Заочное обслуживание по вопросам передачи электроэнергии, технологическому присоединению и иным вопросам, связанных с деятельностью сетевой организации	4261	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	40328
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	32147
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 2025 года в адрес филиала АО «ТГЭС» поступило 45919 обращение потребителей услуг. Количество обращений по отношению к 2024 году уменьшилось на 1,9%.

Основным каналом поступления обращений потребителей являются заочные обращения по телефону (32147 шт.) – 70 % от общего количества обращений.

Обращения потребителей услуг дифференцируются по тематикам, в зависимости от причины обращения. Наибольшее количество обращений связано с прочими вопросами– 61 %. Доля обращений по коммерческому учету электрической энергии составила 13 %.

В 2025 году поступило 4667 обращений, содержащих заявку на оказание услуг, из них 17 % (778 шт.) составляют заявки на технологическое присоединение.

По итогам 2025 года в адрес филиала АО «ТГЭС» поступило 152 претензии (жалобы). Основной тематикой поступивших претензий и жалоб стали вопросы осуществления технологического присоединения и передачи (качества) электрической энергии - соответственно 10 % и 77 %.

**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	4
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.