

## Информация о качестве обслуживания потребителей услуг ПАО «ТРК» за 2020 год

### 1. Общая информация

1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации (далее - потребители) с разбивкой по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и типу потребителей (физические или юридические лица), а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.

Публичное акционерное общество «Томская распределительная компания» (входит в группу компаний «Россети») - региональная энергетическая компания, обеспечивающая передачу и распределение электроэнергии на всей территории Томской области. ПАО «ТРК» обслуживает 151 436 потребителей услуг (далее - потребители). Разбивка по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и типу потребителей (физические или юридические лица) за 2020 год, а также динамика по отношению к 2019 году, представлена в Приложении 1 (Таблица 1.1).

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, представлена в Приложении 1 (Таблица 1.2).

1.3 Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации: длина воздушных линий (далее - ВЛ) и кабельных линий (далее - КЛ) с разбивкой по уровням напряжения, количество подстанций 110 кВ, 35 кВ, 6(10) кВ в динамике относительно года, предшествующего отчетному представлена в Приложении 1 (Таблица 1.3)

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства ПАО «ТРК» с разбивкой по уровням напряжения и по типам оборудования, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, представлена в Приложении 1 (Таблица 1.4).

### 2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

2.1. В соответствии с приказом Департамента тарифного регулирования Томской области от 29.12.2017 №6-730 «Об установлении долгосрочных параметров регулирования и необходимой валовой выручки публичного акционерного общества «Томская

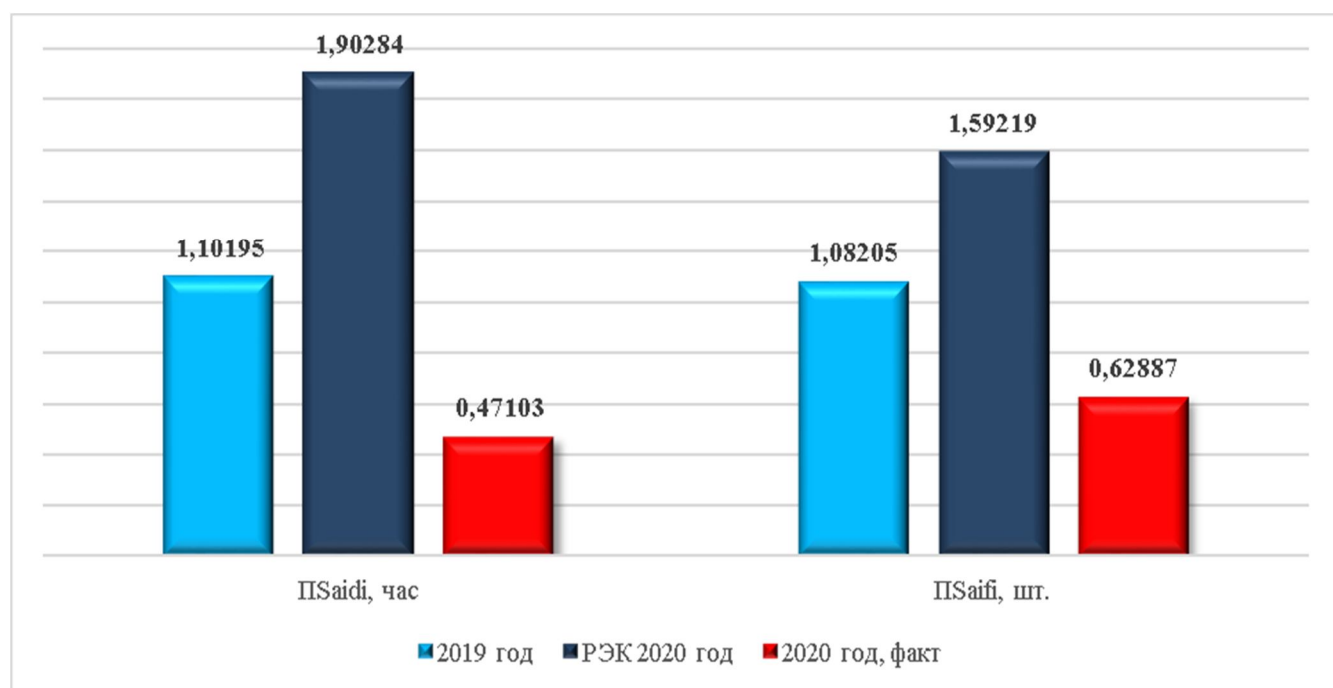
распределительная компания» (ИНН 7017114672), в отношении которого тарифы на услуги по передаче электрической энергии устанавливаются на основе долгосрочных параметров регулирования деятельности на период 2018-2022гг.» для Общества на 2020 год были установлены показатели «Уровень надежности реализуемых товаров (услуг)»:

1. Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии на точку поставки (PSaidi) – 1,90284 час.

2. Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии на точку поставки (PSaifi) – 1,59219 шт.

Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии на точку поставки PSaidi составил 0,47103 час, что на 57,3% ниже показателя 2019 года – 1,10195 часа. По отношению к установленному Департаментом тарифного регулирования Томской области значению снижение составило 75,2%.

Показатель средней частоты отключений потребителей на точку поставки PSaifi составил 0,62887 шт., что на 41,9% ниже показателя аналогичного периода 2019 года – 1,08205 шт. По отношению к установленному Департаментом тарифного регулирования Томской области значению снижение составило 60,5%.



По отношению к показателям надежности, установленными Департаментом тарифного регулирования Томской области и показателям 2019 года показатели PSaidi и PSaifi выполнены.

2.2. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в отчетном периоде представлен в Приложении 1 (Таблица 2.2).

В связи с тем, что Методическими указания не определен порядок расчёта показателей надежности с разбивкой по классам напряжения, в ПАО «ТРК» информация по показателям качества услуг по передаче электрической энергии с разбивкой по классам напряжения отсутствует.

2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде.

С целью повышения надежности ПАО «ТРК» выполняется:

- анализ послеаварийных режимов и изучение наиболее характерных причин повреждений, разработка мер по предотвращению подобных аварийных ситуаций;

- совершенствование системы организации ремонтов, направленное на сокращение количества плановых отключений при выводе из работы оборудования;

- повышение надежности участков сети посредством замены наиболее ответственных элементов на новую элементную базу, позволяющую уменьшить риски повреждений (совершенствование требований по надежности к электрооборудованию линий электропередачи и подстанций, включая устройства РЗА, на этапах проектирования, закупок, строительства, монтажа и эксплуатации, строительство ВЛ 6-10 кВ с использованием подвесных изоляторов на опорах повышенной механической прочности и защищенных проводов или проводов АС);

- создание оптимального аварийного запаса опор, проводов и других материалов (конструкций) для проведения ремонтов;

Для снижения уровня аварийности и повышения надежности функционирования электросетевых объектов сформированы производственные программы (программа ТОиР и ИПР), программы повышения надежности, целевые программы.

### 3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии не востребовавшейся мощности (мощности, определяемой как разность между трансформаторной мощностью центров питания и суммарной мощностью энергопринимающих устройств, непосредственно (или опосредованно) присоединенных к таким центрам питания, и энергопринимающих устройств, в отношении которых имеются заявки на технологическое присоединение) для осуществления технологического присоединения в отчетном периоде, а также о прогнозах ее увеличения с разбивкой по структурным единицам сетевой организации и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы представлены в Приложении 1 (Таблица 3.1).

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

В отчетном периоде ПАО «ТРК» осуществлялось взаимодействие с главами муниципальных образований в части планирования районов предполагаемой застройки (или выделения земель) для включения в инвестиционную программу компании реконструкции (строительства) сетей 10-0,4кВ. Также был подготовлен перечень объектов строительства, необходимость сооружения которых определяется не только подключением новых потребителей, но и обеспечением качества электроэнергии для действующих нагрузок.

3.3. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся предоставления услуг по технологическому присоединению.

В соответствии Методическим указаниям по расчету уровня надежности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью и территориальных сетевых организаций, утвержденным приказом Минэнерго России от 29 ноября 2016 г. №1256, фактическое значение показателя уровня качества осуществляемого технологического присоединения к сети по итогам 2020 года в ПАО «ТРК» составило  $P_{тпр}=1,0615$  при плановом значении  $(P_{пл})_{ТПР}=1,025$ .

По итогам 2020 г. установленное Департаментом тарифного регулирования Томской области плановое значение по показателю уровня качества осуществляемого технологического присоединения с учетом коэффициента допустимого отклонения Обществом достигнуто.

3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям сетевой организации в разбивке по мощности, в динамике по 2019- 2020 годам представлены в Приложении 1 (Таблица 3.2).

В ПАО «ТРК» обслуживание потребителей услуг осуществляют сотрудники управления перспективного развития и технологического присоединения исполнительного аппарата ПАО «ТРК», сотрудники сектора технологического присоединения в Производственных отделениях Восточных, Северных и Центральных электрических сетей и девятнадцати РЭС. Заочное, интерактивное обслуживание осуществляют сотрудники сектора взаимодействия с клиентами, в функции которых входит прием и регистрация обращений потребителей, в том числе и по вопросам технологического присоединения, а также разрешение и предупреждение конфликтных ситуаций с клиентами ПАО «ТРК».

Для повышения информированности потребителей в структурных подразделениях ПАО «ТРК» размещены информационные стенды для потребителей, на которых в доступной и понятной форме приведена информация, образцы документов по технологическому присоединению к электрическим сетям.

На сайте Общества в разделе «Потребителям» представлена информация о нормативных правовых актах по порядку технологического присоединения: основные этапы, сроки выполнения работ, типовые документы для технологического присоединения, указаны требования к оформлению документов, контактная информация, Стандарты качества обслуживания потребителей услуг, сведения о тарифах на технологическое присоединение, размещена интерактивная карта визуализации загрузки центров питания 35кВ и выше ([www.trk.tom.ru/customers/connection/map35kv.php](http://www.trk.tom.ru/customers/connection/map35kv.php)).

В рамках развития интерактивного обслуживания потребителей услуг запущен в работу Портал электросетевых услуг группы компаний «Россети» (<https://портал-тп.рф>), кроме того, разработано и запущено в эксплуатацию Мобильное приложение. Данные сервисы разработаны ПАО «Россети» в соответствии с Едиными стандартами качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, утвержденными Приказом Минэнерго России от 15 апреля 2014 г. N 186.

Личный кабинет предназначен для получения услуг в электронной форме для потребителя с авторизованным доступом и получения персонализированной информации потребителями, в том числе информации о ходе прохождения этапов рассмотрения заявки потребителя и исполнения договора (поступление заявки, выдача технических условий, заключение договора, исполнение договора, фактическое присоединение).

Также с помощью Портала электросетевых услуг потребителям предоставлена возможность: произвести расчет необходимой мощности подключаемых устройств, найти точку подключения на интерактивной карте, произвести расчет стоимости услуг, отслеживать информацию о ходе рассмотрения поданных заявок, восстановить (переоформить) ранее выданные документы по технологическому присоединению, воспользоваться прочими сервисами, доступными на Портале.

3.5. Расчет стоимости технологического присоединения к электрическим сетям потребители услуг ПАО «ТРК» могут осуществить в сети Интернет ([https://портал-тп.пф/platform/portal/tehprisEE\\_cost\\_calculator](https://портал-тп.пф/platform/portal/tehprisEE_cost_calculator)) посредством интерактивного инструмента, который позволяет автоматически рассчитывать стоимость технологического присоединения при вводе определенных параметров.

#### 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.

Повышение качества оказываемых услуг является одним из стратегических направлений работы ПАО «ТРК». Задача комплексного обслуживания потребителей услуг и поддержания единых стандартов обслуживания и взаимодействия, ПАО «ТРК» реализует в формах как очного, так и заочного обслуживания потребителей.

Обществом организовано взаимодействие с потребителями по трем формам: очное, заочное обслуживание и интерактивное, которое можно отнести к форме заочного обслуживания.

В целом, по всем каналам коммуникации за 2020 год в Общество поступило 11 462 обращения динамика роста относительно 2019 года составила 61%.

Классификация обращений в ПАО «ТРК» по каналу поступления представлена диаграммой.



Количество обращений, поступивших в Общество (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 представлены ниже в Приложении 1 (Таблица 4.1).

#### 4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

В ПАО «ТРК» очное обслуживание осуществляется посредством личного контакта потребителей в пунктах очного обслуживания трех производственных отделениях и девятнадцати районах электрических сетей, пункт обслуживания потребителей услуг размещенный в центре города Томска (проспект Кирова, 36, Томск г.). В пунктах обслуживания сотрудники компании предоставляют потребителям консультации по всем вопросам деятельности Общества, осуществляют прием заявок на оказание услуг, в том числе и на технологическое присоединение. По результатам 2020 года в ПАО «ТРК» лично обратилось 439 потребителей, что на 86% меньше в сравнение с 2019 годом (3162 шт.). Детальная характеристика инфраструктуры очного обслуживания приводится в Приложении 1 (Таблица 4.2).

#### 4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

Заочная форма обслуживания реализована через каналы коммуникации: телефонная связь, E-mail сервисы, почта РФ.

В Обществе организована работа телефона 8-800-234-38-22, на который в любое время суток потребители могут обращаться по всем вопросам деятельности компании, получать консультации по вопросам электроснабжения. В то же время, потребители имеют возможность обращаться на телефон 8-800-220-0-220.

В 2020 году посредством телефонной связи принято и обработано 7 270 обращений, в сравнении с 2019 годом (2428 шт.) прирост телефонных звонков составил 199%. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи представлена в Приложении 1 (Таблица 4.3).

Интерактивное обслуживание клиентов осуществляется посредством интернет – ресурсов: сайта компании (<http://www.trk.tom.ru/>), Портала электросетевых услуг (<https://портал-тп.рф>) - единого центра полной информации по процедуре технологического присоединения к электрическим сетям, на котором для клиентов организован сервис «Личный кабинет потребителя», «интернет-приемная», представлена возможность упрощенного перехода на сайт любой

сетевой компании, создана единая площадка раскрываемой информации. Кроме того компания участвует в работе портала «Светлая страна» ПАО «Россети» (<https://светлаястрана.рф>) - ресурс для обратной связи с потребителями электрической энергии, который позволяет потребителю максимально оперативно решать целый ряд вопросов, связанных с электроснабжением.

В 2020 году интерактивным сервисом для обращений воспользовались 2 325 потребителей, из них 584 потребителя подали заявки на технологическое присоединение к электрическим сетям Общества через Портал-ТП.РФ, на портал «Светлая страна» было направлено 14 обращений.

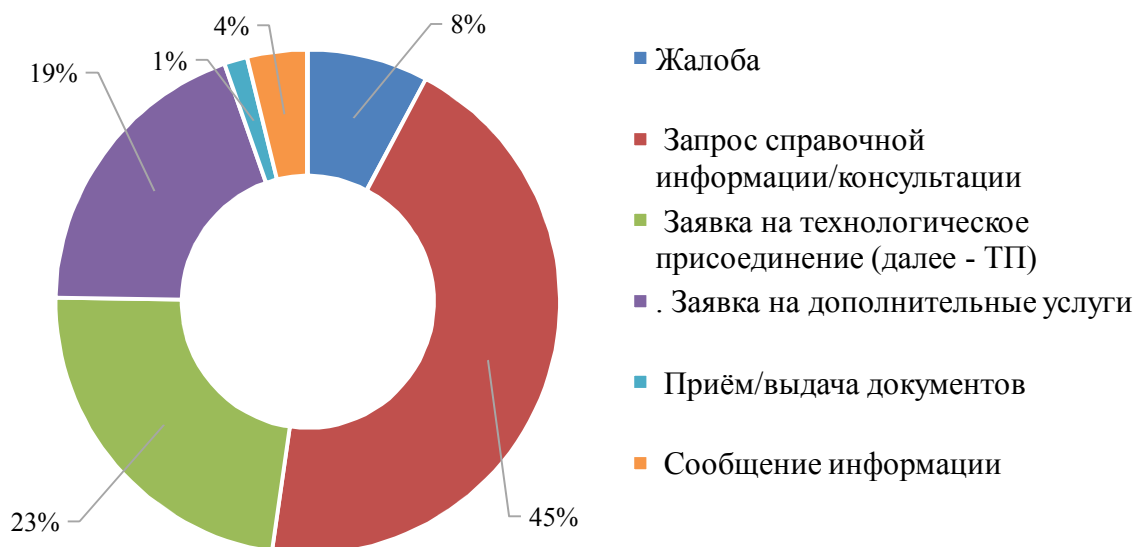
4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, обращений, содержащих жалобу, обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в отчетном периоде, в соответствии с пунктом 4.1 Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.

В отчетном периоде количество жалоб, поступивших в компанию (837 шт.) возросло на 35%, (это без учета оперативных жалоб по вопросу перерывов электроснабжения) по сравнению с 2019 годом (621 шт.). Большая часть претензий касалась вопросов передачи электрической энергии 47% от общего количества зарегистрированных жалоб. В отчетном периоде относительно 2019 года увеличилось количество жалоб, связанных с вопросами перерывов электроснабжения, по вопросам коммерческого учета электрической энергии.

В 2020 году по сравнению с прошлым периодом наблюдается прирост количества жалоб по вопросам технологического присоединения (78 шт. и 60 шт. соответственно

Для принятия мер по жалобам, а также для удовлетворения потребностей потребителей ПАО «ТРК» были реализованы программы по реконструкции существующих электрических сетей, выполнено строительство новых линий электропередач с установкой дополнительных трансформаторных подстанций.

Классификация обращений в ПАО «ТРК» представлена диаграммой.





Детальная характеристика поступивших в 2020 году обращений, с динамикой изменения относительно 2019 года приведена в Приложении 1 (Таблица 4.1).

4.5. Описание дополнительных услуг, оказываемых потребителю, помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций.

Развитие дополнительных услуг (помимо тех услуг, которые указаны в Единых стандартах качества обслуживания потребителей услуг) в 2020 году не осуществлялось.

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения.

Обеспечение доступности инфраструктуры Общества (Пункта обслуживания потребителей) для маломобильных групп населения.

4.7. Темы и результаты опросов потребителей, проводимых сетевой организацией для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания, в рамках исполнения Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций.

С целью выявления мнения потребителей о качестве обслуживания и качестве оказанных услуг проводился телефонный опрос потребителей, в отношении которых в 2020 году был заключен и исполнен договор на технологическое присоединение к электрическим сетям. По результатам опроса случайных ста тридцати трех потребителей и полученных ответов девяносто восьми потребителей, уровень удовлетворенности качеством оказанных услуг составил 84%, относительно уровня удовлетворенности 2019 года (82%) прирост составил 2%.

4.8. Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей.

Для обеспечения качества предоставляемых услуг и повышения качества обслуживания потребителей:

- действует соглашение о взаимодействии ПАО «ТРК» и АО «Томскэнергосбыт» - с целью упрощения процедуры технологического присоединения к электрическим сетям;

- действует соглашение о сотрудничестве между областным государственным казенным учреждением «Томский областной многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» (далее по тексту - ОГКУ «ТО МФЦ») и ПАО «ТРК», по которому ОГКУ «ТО МФЦ» предоставляет консультативные услуги по основным этапам технологического присоединения,

порядке и сроках осуществления технологического присоединения, тарифам на технологическое присоединение;

- заключены рамочные соглашения со строительными организациями, что дает возможность в любой момент выполнить необходимую работу, для возведения небольших объектов электросетевой инфраструктуры.

В соответствии со Стратегией развития электросетевого комплекса Российской Федерации, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 3 апреля 2013 г. № 511-р, разработан и введен в действие СО 5.064/6 «Стандарты качества обслуживания потребителей услуг. Положение.» Положения Стандарта включают в себя требования Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, утвержденных приказом Минэнерго России от 15.04.2014 №186.

Для улучшения качества обслуживания потребителей и повышения эффективности обратной связи Общество участвует в работе Портала «СВЕТЛАЯ СТРАНА» - проекта ПАО «Россети», который позволяет максимально оперативно решать ряд вопросов, связанных с электроснабжением.

В целях повышения квалификации сотрудников подразделений взаимодействия с клиентами проведено обучение всех категорий специалистов, а также руководителей структурных подразделений осуществляющие взаимодействие с клиентами.

В течении 2020 года проводились PR-кампании по формированию положительного имиджа ПАО «ТРК» у клиентов, через СМИ осуществлялось информирование потребителей по вопросам энергообеспечения.

По итогам 2020 г. установленные регулирующим органом плановые значения по показателям надежности и уровню качества осуществляемого технологического присоединения Обществом достигнуты.

Для повышения качества обслуживания клиентов, ПАО «ТРК» на 2021год запланировано:

- проведение мероприятий по информированию потребителей об интерактивных каналах коммуникации.
- разработка оптимальных сценариев обслуживания потребителей с учетом персональных требований и ожиданий клиентов. Достижение высокого уровня обслуживания за счет индивидуального подхода к решению возникающих проблем.
- перевод телефонного обслуживания потребителей услуг ПАО «ТРК» на единый контакт-центр группы компаний «Россети» с использованием единого федерального номера 8-800-220-0-220.
- проведение мероприятий по повышению информированности клиентов, активности клиентов в использовании интерактивных сервисов.
- обеспечение наполнения и функционирования интерактивных сервисов группы компаний ПАО «Россети» включающих в себя Портал электросетевых услуг и Мобильное приложение.

- проведение маркетинговых исследований по измерению уровня удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг.

- проработка вопросов развития с учетом внедрения новых процедур, рассмотрение организационных перспектив развития.

4.9. Информация по обращениям потребителей представлена в Приложении 1 (Таблицы 4.9\_1, 4.9\_2).