

## Информация о качестве обслуживания потребителей услуг ПАО «ТРК» за 2015 год

### 1. Общая информация

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 147 581 потребителей услуг (далее - потребители)

Разбивка по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и типу потребителей (физические или юридические лица), а также динамика по отношению к 2014 году, представлена таблицами 1.1, 1.2, 1.3.

Разбивка по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и  
типу потребителей за 2015 год

Таблица 1.1

2015 год	Юридические лица				Физические лица
	Уровень напряжения				
Категория надежности потребителей	ВН	СН1	СН2	НН	НН
1	2	1	8	4	-
2	3	9	82	118	-
3	1	1	777	4930	141645
Итого	6	11	867	5052	141645

Разбивка по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и  
типу потребителей за 2014 год

Таблица 1.2

2014 год	Юридические лица				Физические лица
	Уровень напряжения				
Категория надежности потребителей	ВН	СН1	СН2	НН	НН
1	2	1	8	4	-
2	3	9	83	120	-
3	1	1	781	4972	141656
Итого	6	11	872	5096	141656

Динамика роста с разбивкой по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и типу потребителей относительно 2014 года.

Таблица 1.3

Динамика к 2014 году	Юридические лица				Физические лица
	Уровень напряжения				
Категория надежности потребителей	ВН	СН1	СН2	НН	НН
1	0%	0%	0,0%	0%	-
2	0%	0%	-1,2%	-1,7%	-
3	0%	0%	-0,5%	-0,9%	-0,01%
<b>Итого</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>-0,6%</b>	<b>-0,9%</b>	<b>-0,01%</b>

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, бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства, приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному представлены в таблице 1.4.

Таблица 1.4

Потребители	Наименование показателя	2014			2015			Динамика изменений
		Состояние систем учета			Состояние систем учета			
		Всего точек учета	в т.ч. с удаленным сбором данных	в т.ч. не оборудованных приборами	Всего точек учета	в т.ч. с удаленным сбором данных	в т.ч. не оборудованных приборами	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Юридические лица	Точек учета, шт.	15 827	940	0	16 123	1 397	0	2%
Ввода в многоквартирные дома		2 194	713	0	2 207	878	0	0,6%
Потребители-граждане (частные домовладения)		141 195	16 569	0	139 278	23 124	0	-1,4%
Бесхозные сети		462	0	0	2 370	0	0	413%
Технический учет		4 145	268	215	4 329	358	220	4,4%
Всего		163 823	18 490	215	164 307	25 757	220	0,3%

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 таблице 1.5.

Состав электросетевого оборудования, обслуживаемого ПАО "ТРК" по состоянию на 31.12.2015г. представлена в таблице 1.5

Таблица 1.5

Тип линии	Напряжение, кВ	Протяженность		
		всего (по трассе), км	в т.ч. электрические сети ПАО «ТРК», км	в т.ч. арендованные сети, км
ВЛ	110	3 287.3	3 287.3	0.0
	35	1 410.2	1 341.2	69.0
	10	7 822.0	7 182.8	639.2
	0.4	4 873.1	3 966.7	906.4
	<b>Итого:</b>	<b>17 392.7</b>	<b>15 778.0</b>	<b>1 614.6</b>
КЛ	110			
	35			
	10	170.1	81.0	89.1
	0.4	202.2	87.9	114.3
	<b>Итого:</b>	<b>372.2</b>	<b>168.9</b>	<b>203.4</b>
<b>ВСЕГО ВЛ+КЛ</b>		<b>17 764.9</b>	<b>15 946.9</b>	<b>1 818.0</b>

Класс напряжения ПС, кВ	Всего		в т.ч. электрические сети ПАО «ТРК»		в т.ч. арендованные сети	
	Кол-во (шт.)	Мощность (МВА)	Кол-во (шт.)	Мощность (МВА)	Кол-во (шт.)	Мощность (МВА)
110	<b>70</b>	<b>2 200.0</b>	70	2 200.0		
35	<b>65</b>	<b>705.4</b>	60	638.3	5	67.1
6-10/0,4	<b>3150</b>	<b>953.2</b>	2 528	693.4	622	259.8
<b>ИТОГО</b>	<b>3285</b>	<b>3 858.6</b>	<b>2 658</b>	<b>3 531.7</b>	<b>627</b>	<b>326.9</b>

Состав электросетевого оборудования, обслуживаемого ПАО "ТРК" по состоянию на 31.12.2014г. представлен в таблице 1.6.

Таблица 1.6

Тип линии	Напряжение, кВ	Протяженность		
		всего (по трассе), км	в т.ч. электрические сети ПАО «ТРК», км	в т.ч. арендованные сети, км
ВЛ	110	3 282.1	3 282.1	0.0
	35	1 411.0	1 342.0	69.0
	10	7 863.0	7 257.8	605.2
	0.4	4 943.6	3 966.1	977.6
	<b>Итого:</b>	<b>17 499.8</b>	<b>15 848.0</b>	<b>1 651.8</b>
КЛ	110			
	35			
	10	163.6	74.7	88.9
	0.4	200.7	86.9	113.8
	<b>Итого:</b>	<b>364.3</b>	<b>161.6</b>	<b>202.7</b>
<b>ВСЕГО ВЛ+КЛ</b>		<b>17 864.1</b>	<b>16 009.6</b>	<b>1 854.5</b>

Класс напряжения ПС, кВ	Всего		в т.ч. электрические сети ОАО «ТРК»		в т.ч. арендованные сети,	
	Кол-во (шт.)	Мощность (МВА)	Кол-во (шт.)	Мощность (МВА)	Кол-во (шт.)	Мощность (МВА)
110	<b>70</b>	<b>2 228.6</b>	70	2 228.6		
35	<b>65</b>	<b>688.0</b>	60	620.9	5	67.1
6-10/0,4	<b>3106</b>	<b>942.4</b>	2 466	679.8	640	262.6
<b>ИТОГО</b>	<b>3241</b>	<b>3 859.0</b>	<b>2 596</b>	<b>3 529.3</b>	<b>645</b>	<b>329.7</b>

Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства ПАО «ТРК» в 2015 году с разбивкой по уровням напряжения и по типам оборудования, а также динамика по отношению к 2014 году, представлена таблицей 1.7.

Таблица 1.7

Перечень объектов	2014год	2015год
Трансформаторное оборудование	73.80	73.80
Коммутационные аппараты	75.00	74.70
<b>Общий износ по оборудованию</b>	<b>74.50</b>	<b>74.30</b>
<b>ВЛ 35-220 кВ</b>	<b>53.20</b>	<b>53.40</b>
<b>ВЛ 0,4-20 кВ</b>	<b>65.00</b>	<b>64.70</b>
<b>КЛ 35-220 кВ</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>
<b>КЛ 0,4-20 кВ</b>	<b>72.30</b>	<b>72.30</b>
<b>Общий износ по линиям</b>	<b>63.50</b>	<b>63.50</b>

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

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в целом по ПАО «ТРК» в отчетном периоде, а также динамика по отношению к 2014 году представлены в таблице 2.1:

Характеристика и динамика показателей качества услуг по передаче электрической энергии ПАО "ТРК" за 2015 год

Таблица 2.1

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		2014	2015	Темп роста, %
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_{SAIDI}$ )	4,53	3,17	-29,9
1.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	-	-	-
1.4	НН (до 1 кВ)	-	-	-
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_{SAIFI}$ )	3,13	2,24	-28,3
2.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	-	-	-
2.4	НН (до 1 кВ)	-	-	-
3	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) ( $\Pi_{SAIDI, \text{план}}$ )	8,38	3,75	-55,3
3.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	-	-	-
3.4	НН (до 1 кВ)	-	-	-
4	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого	2,28	1,21	-46,8

	хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) ( $\Pi_{SAIFI, \text{план}}$ )			
4.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	-	-	-
4.4	НН (до 1 кВ)	-	-	-
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

В связи с тем, что Методическими указания по расчету уровня надежности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью и территориальных сетевых организаций (утв. Приказом Минэнерго России от 14.10.2013 №718) не определен порядок расчёта показателей надежности с разбивкой по классам напряжения, поэтому информация по показателям качества услуг по передаче электрической энергии с разбивкой по классам напряжения ПАО «ТРК» указать не может.

В 2015 году отмечается существенное снижение значения показателя качества оказания услуг по передаче электрической энергии в сравнении с 2014 годом, поэтому разработка корректирующих мероприятий направленных на улучшение показателей качества оказания услуг не требуется.

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

3.1. Сведения о наличии мощности, свободной для технологического присоединения к электрическим сетям ПАО «ТРК», а также о планируемом резерве мощности на конец года с разбивкой по структурным единицам сетевой организации и по уровням напряжения представлены в таблице №3.1.

Таблица 3.1

Сведения о наличии мощности, свободной для технологического присоединения к электрическим сетям ПАО "ТРК"									
№ п/п	Наименование подстанции	Уровни напряжения	Установленная мощность существующих трансформаторов (МВА)				Текущий резерв мощности для присоединения потребителей (по результатам контрольного замера зима 2014 г.) (МВт)		Планируемый резерв мощности на конец года с учетом присоединенных потребителей, заключенных договоров на технологическое присоединение, поданных заявок на технологическое присоединение и реализации планов капитальных вложений (инвестиционных программ) (МВт)
			1Т	2Т	3Т	4Т	с учетом присоединенных потребителей	с учетом выданных технических условий	
1	Александровская	110/35/10	16	16			10,912	10,896	10,896
2	Асино	110/35/10	40	40			19,224	19,166	19,166
3	Асино ДОК "Аском"	110/6	25	3,2			15,673	15,210	15,210
4	Аэропорт (ЦЭС)	35/10	5,6				4,408	4,408	4,408
5	Аэропорт (СЭС)	35/6	4	2,5			2,232	2,232	2,232
6	Бабарыкино	35/10	1,8	2,5			1,302	1,292	1,292
7	Бакчар	110/35/10	6,3	6,3			2,504	2,496	2,496
8	Баткат	35/10	3,2				2,678	2,663	2,663
9	Батурино	110/10	6,3	2,5			1,786	1,771	1,771
10	Б-Дорохово	35/10	2,5	2,5			2,143	2,058	2,058
11	Белый Яр	110/10	10	10			6,006	5,997	5,997
12	Березовка	35/10	1,6	1			0,437	0,437	0,437
13	Богатыревка	35/10	1,6	1,6			1,432	1,432	1,432
14	Богашево	35/10	7,5	7,5			центр питания закрыт	центр питания закрыт	центр питания закрыт
15	Бройлерная	110/35/10	25	25			4,374	4,364	4,364
16	Бушуево	35/10	1,6	1,6			1,460	1,460	1,460
17	Вах	110/35/10	25	25	25		0,837	0,837	0,837
18	Вершинино	35/10	6,3	2,5			0,902	0,887	0,887
19	Водозабор	35/10	6,3	6,3			4,148	4,148	4,148

Сведения о наличии мощности, свободной для технологического присоединения к электрическим сетям ПАО "ТРК"									
№ п/п	Наименование подстанции	Уровни напряжения	Установленная мощность существующих трансформаторов (МВА)				Текущий резерв мощности для присоединения потребителей (по результатам контрольного замера зима 2014 г.) (МВт)		Планируемый резерв мощности на конец года с учетом присоединенных потребителей, заключенных договоров на технологическое присоединение, поданных заявок на технологическое присоединение и реализации планов капитальных вложений (инвестиционных программ) (МВт)
			1Т	2Т	3Т	4Т	с учетом присоединенных потребителей	с учетом выданных технических условий	
20	Володино-110	110/10	6,3				4,994	4,994	4,994
21	Воронино	35/10	2,5	2,5			1,386	1,386	1,386
22	Вороново	110/10	10	6,3			4,659	4,659	4,659
23	Высокий Яр	110/35/10	10	10			8,333	8,333	8,333
24	Высокое	35/10	2,5				1,972	1,972	1,972
25	Громышевская	35/10					отключена	отключена	отключена
26	Гусево	110/35/10	6,3	6,3			5,348	5,348	5,348
27	Дубровская	35/10	2,5				1,888	1,888	1,888
28	Ежи	35/10	1,6				1,190	1,190	1,190
29	Заводская	35/10	10	10			центр питания закрыт	центр питания закрыт	центр питания закрыт
30	Западная	110/35/10	40,5	40			3,776	3,776	3,776
31	Заря	35/10	4	4			2,809	2,809	2,809
32	Зоркальцево	35/10	4	4			1,854	1,844	1,844
33	Зырянская	110/35/10	10	20			1,362	1,290	1,290
34	Игольская	110/35/6	25	25			11,625	11,625	11,625
35	Итатка	110/10	6,3	10			5,059	5,049	5,049
36	Калиновая	110/35/6	25	25			20,944	20,944	20,944
37	Калтай	35/10	4	4			2,502	2,487	2,487
38	Кандинка 110	110/35/10	16	16			10,325	10,232	10,232
39	Каргала	110/10	10	10			8,891	8,891	8,891
40	Кафтанчиково	35/10	4				1,404	1,382	1,382
41	Каштак	110/10	40	40,5			8,435	8,435	8,435
42	Киреевск	35/10	6,3				4,335	4,330	4,330
43	Кировская	35/10	2,5	2,5			1,600	1,594	1,594
44	Кисловка	35/10	6,3	6,3			1,800	1,707	1,707
45	Клюквинка	110/35/10	6,3	6,3			5,487	5,487	5,487
46	Кожевниково	110/35/10	10	10			2,985	2,965	2,965
47	Коломинские Гривы	110/35/10	6,3	6,3			5,017	5,006	5,006
48	Колпашево	110/35/10	40	40			18,115	18,044	18,044
49	Колпашевская	35/10	0	0			демонтирован	демонтирована	демонтирована



Сведения о наличии мощности, свободной для технологического присоединения к электрическим сетям ПАО "ТРК"									
№ п/п	Наименование подстанции	Уровни напряжения	Установленная мощность существующих трансформаторов (МВА)				Текущий резерв мощности для присоединения потребителей (по результатам контрольного замера зима 2014 г.) (МВт)		Планируемый резерв мощности на конец года с учетом присоединенных потребителей, заключенных договоров на технологическое присоединение, поданных заявок на технологическое присоединение и реализации планов капитальных вложений (инвестиционных программ) (МВт)
			1Т	2Т	3Т	4Т	с учетом присоединенных потребителей	с учетом выданных технических условий	
	ПТФ						а	на	
50	Коммунальная	110/35/10	40	40			10,407	10,407	10,407
51	Комсомольск	110/35/10	10				7,784	7,784	7,784
52	Копылово	35/10	6,3	10			0,986	0,986	0,986
53	Корнилово	35/10	4	2,5			центр питания закрыт	центр питания закрыт	центр питания закрыт
54	Красная Горка	35/10	1	1			0,590	0,590	0,590
55	Красный Яр	35/10	2,5	2,5			1,228	1,228	1,228
56	Кривошеино	110/10	16	16			11,234	11,234	11,234
57	Кудиновка	35/10	6,3				5,524	5,509	5,509
58	Кузовлево	35/10	6,3	6,3			3,990	3,990	3,990
59	Куяново	35/10	4	2,5			1,479	1,479	1,479
60	Левобережная	110/35/10	25	25			3,110	2,984	2,984
61	Ломовая	110/ 6	6,3	6,3			2,102	2,102	2,102
62	Лоскутово	35/10	6,3	6,3			1,376	1,361	1,361
63	Лугинецкая	110/35/6	25	25			0,986	0,986	0,986
64	Мазалово	35/10	10				9,263	9,263	9,263
65	Малиновка	110/35/10	10	15			2,877	2,783	2,783
66	Малобрагино	35/10	2,5				1,972	1,972	1,972
67	Малореченская	110/35	25	25			2,985	2,985	2,985
68	Маркелово	110/10	6,3	6,3			4,790	4,790	4,790
69	Мельниково-110	110/35/10	10	16			3,610	3,590	3,590
70	Мирный	35/10	1,6	1,6			0,012	0,012	0,012
71	Михайловская	35/10	6,3	2,5			1,622	1,537	1,537
72	Могочино	35/10	4	4			2,037	2,028	2,028
73	Молчаново	110/10	6,3				3,088	3,075	3,075
74	Молчановская НПС	110/10	25	25			23,055	23,055	23,055
75	Монастырка	35/10	2,5				2,186	2,186	2,186
76	Моряковка	35/10	6,3	6,3			2,868	2,783	2,783
77	Московский тракт	110/6	25	25			17,689	17,689	17,689

Сведения о наличии мощности, свободной для технологического присоединения к электрическим сетям ПАО "ТРК"									
№ п/п	Наименование подстанции	Уровни напряжения	Установленная мощность существующих трансформаторов (МВА)				Текущий резерв мощности для присоединения потребителей (по результатам контрольного замера зима 2014 г.) (МВт)		Планируемый резерв мощности на конец года с учетом присоединенных потребителей, заключенных договоров на технологическое присоединение, поданных заявок на технологическое присоединение и реализации планов капитальных вложений (инвестиционных программ) (МВт)
			1Т	2Т	3Т	4Т	с учетом присоединенных потребителей	с учетом выданных технических условий	
78	Н.Архангельская	35/10	3,2	10			2,810	2,718	2,718
79	Наумовка	35/10	1,6	2,5			1,256	1,256	1,256
80	Научная	110/35/10	40	40			22,878	22,878	22,878
81	Нелюбино	35/10	2,5	2,5			1,129	1,089	1,089
82	Новая Бурка	35/10	1,6				1,469	1,469	1,469
83	Новиковка	35/10	2,5	2,5			1,841	1,841	1,841
84	Новоильинская	110/35/10	6,3				5,105	5,015	5,015
85	Новомариинка	35/10	1,6	1			0,419	0,419	0,419
86	Ново-Николаевка	110/10	6,3	6,3			4,946	4,866	4,866
87	Октябрьская	110/35/10	40	40,5			4,483	0,983	0,983
88	Останинская	110/35/6	16	16			6,696	6,696	6,696
89	Парабель-КС	110/10	25	25			21,195	21,195	21,195
90	Парбиг	35/10	2,5	2,5			1,535	1,535	1,535
91	Первомайская М/Р	110/35/6	16	16			9,352	9,294	9,294
92	Первомайская НПС	110/10	25	25			22,692	22,692	22,692
93	Первомайская(ВЭС)	110/35/10	10	10			2,604	2,604	2,604
94	Песочно-Дубровка	110/35/10	16	16			13,113	13,113	13,113
95	Петрово	35/10	6,3	6,3			2,726	2,628	2,628
96	Пиковая	110/35/10	16	16			8,407	8,407	8,407
97	Плотниково	110/10	2,5	6,3			2,093	2,093	2,093
98	Победа	35/10	4				1,143	1,133	1,133
99	Подгорное	110/10	6,3	10			2,152	2,127	2,127
100	Поротниково	110/10	10	10			9,068	9,068	9,068
101	Правобережная	35/6	16	16	16		15,782	15,782	15,782
102	Причал	35/6	4	4			3,590	3,590	3,590
103	Промзона	35/10	10	10			8,300	8,205	8,205
104	Пудино	35/10	6,3	6,3			5,132	5,062	5,062
105	Раздольное	110/10	25	25			22,971	22,971	22,971
106	Рыбалоово	110/35/10	16	16			3,787	3,784	3,784
107	Сайга	110/10	2,5	2,5			1,740	1,740	1,740

Сведения о наличии мощности, свободной для технологического присоединения к электрическим сетям ПАО "ТРК"									
№ п/п	Наименование подстанции	Уровни напряжения	Установленная мощность существующих трансформаторов (МВА)				Текущий резерв мощности для присоединения потребителей (по результатам контрольного замера зима 2014 г.) (МВт)		Планируемый резерв мощности на конец года с учетом присоединенных потребителей, заключенных договоров на технологическое присоединение, поданных заявок на технологическое присоединение и реализации планов капитальных вложений (инвестиционных программ) (МВт)
			1Т	2Т	3Т	4Т	с учетом присоединенных потребителей	с учетом выданных технических условий	
108	Самусь	35/6	10	3,2			1,116	1,116	1,116
109	Свинокомплекс	35/10	10	10			4,055	3,935	3,935
110	Северная	35/6	25	25			6,101	6,101	6,101
111	Северо-Восточная	110/10	16	16			10,156	10,156	10,156
112	Семилужки	110/10	16	16			13,476	13,476	13,476
113	Сергеево	35/10	4	4			2,744	2,744	2,744
114	Совхозная	35/10	10	10			6,036	6,036	6,036
115	Солнечная	110/10	25	25			2,595	2,595	2,595
116	Стрежевская	110/35/10	25	25			6,256	6,234	6,234
117	Тарская	110/35/10	6,3	6,3			5,794	5,794	5,794
118	Тегульдэт	110/35/10	10	10			7,449	7,449	7,449
119	Тиз	35/6	25	25			9,170	9,170	9,170
120	Типсино	110/35/10	6,3	6,3			5,673	5,673	5,673
121	Тогур	35/10	10	10			4,855	4,768	4,768
122	Томская птф	35/10	4	4			0,749	0,703	0,703
123	Туганская птф	35/10	4	2,5			1,516	1,516	1,516
124	Тунгусово	110/35/10	6,3	6,3			3,199	3,199	3,199
125	Турунтаево	110/35/10	25	20			17,242	17,242	17,242
126	Улу-Юл	110/35/10	6,3				4,385	4,380	4,380
127	Уртам	110/10	6,3	6,3			5,543	5,543	5,543
128	Усть-Бакчар	110/10	6,3	6,3			4,910	4,910	4,910
129	Центральная	35/6	16	16			1,283	1,283	1,283
130	Чажемто	110/10	6,3				3,813	3,808	3,808
131	Чердаты	110/35/10	6,3	6,3	1,8	1,8	1,910	1,895	1,895
132	Чилино	110/10	10	10			8,518	8,518	8,518
133	Ювала	35/10	2,5	2,5			1,497	1,487	1,487
134	Южная	35/6	25	25			3,897	3,897	3,897
135	Ягодное	110/10	2,5				2,120	2,120	2,120

### 3.2. Мероприятия по повышению эффективности деятельности и улучшению финансово-экономического состояния ПАО «ТРК» в части технологического присоединения

1. В ПАО «ТРК» издан приказ от 11.09.2015 №572 «Об определении способа выполнения работ при технологическом присоединении льготных категорий заявителей»

Экономический эффект от перехода с подрядного на хозяйственный способ выполнения работ по ТП достигается за счет выполнения части работ собственными силами сетевой организации без увеличения численности административно-управленческого и производственного персонала ПАО «ТРК», что приводит к снижению стоимости затрат ТП льготной категории заявителей, а, следовательно, к положительному эффекту по сравнению с выполнением работ с привлечением подрядной организации

2. ПАО «ТРК» издан приказ от 05.06.2015 № 338 «Об усилении ответственности персонала при организации доступности энергетической инфраструктуры»

Экономический эффект от оптимизации расчета стоимости договора технологического присоединения, достигается за счет использования дифференцированного подхода к расчету платы за технологическое присоединение, в соответствии с распорядительными документами Департамента тарифного регулирования Томской области.

3. Управлением технологического присоединения и маркетинга разработан и принят в работу Регламент бизнес-процесса «Технологическое присоединение» СО 4.002.БП/6-00.

Экономическим эффектом от внедрения Регламента является достижение следующих целей:

- Формирование единых правил и требований к выполнению процесса;
- Установление ответственности за результат процесса;
- Унификация и стандартизация документооборота;
- Разграничение функции подразделений при выполнении работ по присоединению льготных присоединений;
- Сокращение сроков подключения льготной категории потребителей.

### 3.3. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям

В структуре ПАО «ТРК» действует сектор по взаимодействию с клиентами и по качеству услуг. В функции сектора 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.

Качеству услуг в Обществе уделяется серьезное внимание. Наиболее проблемными вопросами при рассмотрении обращений заявителей по вопросам технологического присоединения являются:

- присоединение объектов заявителей через объекты электросетевого хозяйства других-собственников (присоединение субабонентов через сети абонентов);

- деление предприятий на автономные производственные единицы и как следствие-пересмотр границ балансовой и эксплуатационной принадлежности;

- строительство новых электрических сетей, проходящих через земли сторонних организаций;

- присоединение объектов заявителей через бесхозные объекты электросетевого хозяйства;

- перераспределение и подтверждение мощностей.

Информация по категориям присоединения потребителей услуг по технологическому присоединению в разбивке по мощности, в динамике по 2014- 2015 годам представлена в таблице 3.2.

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

Таблица 3.2

N	Показатель	Категория присоединения потребителей по технологическому присоединению 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			
		2014	2015	Динамика изменения показателя , %	2014	2015	Динамика изменения показателя , %	2014	2015	Динамика изменения показателя , %	2014	2015	Динамика изменения показателя, %	2014	2015	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	3238	3005	-7,2	255	350	37,3	68	77	13,2	9	21	133,3	3	0	-	3453
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	2994	2999	0,2	234	329	40,6	57	66	15,8	9	12	33,3	3	0	-	3406
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:	181	67	-63,0	38	43	13,2	4	10	150	0	2	-	0	0	-	122
3.1	по вине сетевой организации																

N	Показатель	Категория присоединения потребителей по технологическому присоединению 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			
		2014	2015	Динамика изменения показателя , %	2014	2015	Динамика изменения показателя , %	2014	2015	Динамика изменения показателя , %	2014	2015	Динамика изменения показателя , %	2014	2015	Динамика изменения показателя , %	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
3.2	по вине сторонних лиц	181	67	-63	38	43	13,2	4	10	150	0	2	-	0	0	-	122
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	8,7	7,5	-13,8	12	19	58,3	16	14,5	-9,4	26	9,3	-64,2	44,7	-	-	8,7
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	2922	2748	-6,0	222	226	1,8	54	54	0	9	9	0	3	0	-	3037
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	2788	3065	9,9	148	206	39,2	30	30	0	11	10	-9,1	0	1	-	3312
7	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым	нет данных	3	—	нет данных	0	—	нет данных	0	-	нет данных	0	-	нет данных	0	-	3

N	Показатель	Категория присоединения потребителей по технологическому присоединению 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			
		2014	2015	Динамика изменения показателя, %	2014	2015	Динамика изменения показателя, %	2014	2015	Динамика изменения показателя, %	2014	2015	Динамика изменения показателя, %	2014	2015	Динамика изменения показателя, %	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
	произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:																
7.1	по вине сетевой организации	нет данных	3	–	нет данных	0	–	нет данных	0	-	нет данных	0	-	нет данных	0	-	3
7.2	по вине заявителя																
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	178,8	190,4	6,5	389,1	202,4	-50,0	385,6	180,4	-53,2	510,2	271,8	-46,7	0	814	–	191,6



#### 4. Качество обслуживания

4.1. Повышение качества оказываемых услуг является одним из стратегических направлений работы ПАО «ТРК». Ориентация на работу с клиентом – один из ключевых признаков эффективной управленческой системы компании. 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 2015 год в Общество обратилось 5946 потребителей (это на 4% больше относительно 2014 года).

4.2. В ПАО «ТРК» очное обслуживание осуществляется посредством личного контакта потребителей в пунктах очного обслуживания трех территориальных дирекций и девятнадцати районов электрических сетей. 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. Детальная характеристика инфраструктуры очного обслуживания приводится в Приложении 1 (Таблица 3.3). По результатам 2015 года в ПАО «ТРК» лично обратилось 3665 потребителей, что составляет 62% от общего количества обращений на 1% меньше доли обращений, обратившихся лично за 2014 год.

4.3. Заочная форма обслуживания осуществляется через каналы коммуникации такие как: телефонная связь, E-mail сервисы, почта РФ.

В 2015 году в компании работал телефон «горячей линии» (3822)52-73-70, по которому потребители могли обращаться по любым вопросам деятельности компании, надежности электроснабжения. В нерабочее время сообщение можно было оставить на автоответчике или отправить факс. С 2015 года Обществом организована работа (круглосуточно) телефона 8-800-23-43-822. В то же время, потребители могли обращаться на телефоны служб участков транспорта электроэнергетики в районах электрических сетей.

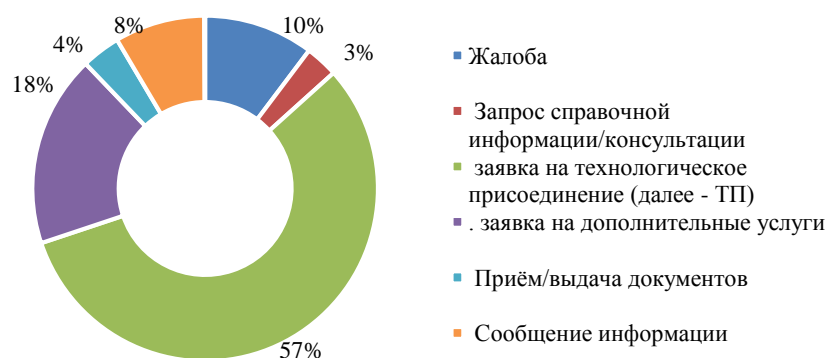
Всего в 2015 году в Общество поступило 1626 обращений на контактные телефоны - это 27% от общего количества обращений и на 1% больше доли обращений, поступивших по данному каналу коммуникации в 2014 году.

Таблица 3.1

N	Наименование	Единица измерения	ПАО "ТРК"
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	(3822)52-73-70 8-800-23-43-822
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	680
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	680
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	нет статистики
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	нет статистики
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	нет статистики

Особое внимание ПАО «ТРК» уделяет развитию корпоративного сайта в сети Интернет, который является в настоящее время одними из важнейших каналов взаимодействия, информирования потребителей о деятельности Общества, о правилах и порядке оказания услуг и позволяет поддерживать обратную связь с потребителями. За 2015 год в ПАО «ТРК» обратилось 124 потребителя, восемьдесят шесть человек воспользовались инструментом «Интернет – приемная» и было подано тридцать восемь заявок на технологическое присоединение к электрическим сетям Общества через «Личный кабинет». В связи с ежегодным приростом интернет-аудитории за счет доступности ресурса и информировании о данном канале связи прогнозируется рост востребованности данного интерактивного сервиса на сайте компании.

4.4. Значительную долю обращений, поступивших в ПАО «ТРК» в отчетном периоде составили заявки на осуществление технологического присоединения (3362 шт.) 57% от общего количества поступивших обращений, вследствие чего, наибольшая доля обращений по каналам коммуникации – это очные обращения (3665 шт.) 62% от общего количества обращений, что на 3% меньше, в сравнение с 2014 годом (65%).



Количество жалоб, поступивших в компанию в 2015 году (611шт.) по сравнению с 2014 годом (608шт.) осталось на прежнем уровне, при этом на 7% возросла доля правомерных жалоб.

В 2015 году по сравнению с 2014 годом, на 122% возросло количество запросов справочной информации, это обусловлено увеличением числа обращений на телефон контакт-центра ПАО «ТРК» 8-800-23-43-822 по вопросам, не относящимся к компетенции компании, но по существу которых потребителям предоставлялась необходимая контактная информация других организаций.

В отчетном периоде наблюдается рост количества обращений в категории «контактная информация» (в 2 раза). Наметилось снижение количества обращений в категориях «качество обслуживания» на 26% и «техническое обслуживание электросетевых объектов» на 51 %. Детальная характеристика поступивших в 2015 году обращений, с динамикой изменения показателей относительно 2014 года приведена в таблице 3.2.

4.5. Работа по развитию дополнительных услуг (помимо тех услуг, которые указаны в Единых стандартах качества обслуживания потребителей услуг ПАО «ТРК») в 2015 году не осуществлялась.

Таблица 3.2

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		
		2014г.	2015г.	Динамика изменения показателя, %	2014г.	2015г.	Динамика изменения показателя, %	2014г.	2015г.	Динамика изменения показателя, %	2014г.	2015г.	Динамика изменения показателя, %	2014г.	2015г.	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	<b>Всего обращений потребителей, в том числе:</b>	<b>3701</b>	<b>3665</b>	<b>-1%</b>	<b>1636</b>	<b>1626</b>	<b>-1%</b>	<b>61</b>	<b>124</b>	<b>103%</b>	<b>298</b>	<b>278</b>	<b>-7%</b>	<b>0</b>	<b>253</b>	<b>100%</b>
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	8	6	-25%	195	141	-28%	8	18	125%	210	147	-30%	0	1	100%
1.2	осуществление технологического присоединения	3594	3579	0%	28	87	211%	28	72	157%	7	42	500%	0	1	100%
1.3	коммерческий учет электрической энергии	68	60	-12%	518	600	16%	3	4	33%	1	20	1900%	0	0	0%
1.4	качество обслуживания	0	0	0%	2	7	250%	4		-100%	1	1	0%	0	0	0%
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	24	1	-96%	57	24	-58%	1	4	300%	15	18	20%	0	0	0%
1.6	прочее	7	19	171%	836	767	-8%	17	26	53%	64	50	-22%	0	251	100%
2	<b>Жалобы</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>-67%</b>	<b>242</b>	<b>275</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>	<b>23</b>	<b>53%</b>	<b>134</b>	<b>129</b>	<b>-4%</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	6	2	-67%	173	122	-29%	5	8	60%	110	89	-19%	0	1	100%
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии	0	1	100%	4	25	525%	0	1	100%	57	36	-37%	0	1	100%
2.1.2	качество электрической энергии	6	1	-83%	169	97	-43%	5	7	40%	53	53	0%	0	0	0%
2.2	осуществление технологического присоединения	0	1	100%	8	13	63%	5	8	60%	4	16	300%	0	0	0%
2.3	коммерческий учет электрической энергии	4	1	-75%	13	45	246%	2	0	-100%	13	4	-69%	0	0	0%
2.4	качество обслуживания	0	0	0%	0	4	100%	3	0	-100%	1	0	-100%	0	0	0%
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	5	1	-80%	41	17	-59%	0	2	100%	5	10	100%	0	0	0%
2.6	прочее	0	0	0%	7	74	957%	0	5	0%	1	10	900%	0	0	100%
3	<b>Заявка на оказание услуг</b>	<b>3532</b>	<b>3427</b>	<b>0%</b>	<b>772</b>	<b>559</b>	<b>-28%</b>	<b>9</b>	<b>40</b>	<b>344%</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>-57%</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>
3.1	по технологическому присоединению	3435	3364	-2%	0	23	100%	9	38	322%	0	0	0%	0	0	0%
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	97	58	-40%	772	509	-34%	0	0	0%	14	4	-71%	0	0	0%
3.4	прочее	-	5	100%	-	27	100%	-	2	100%	-	2	100%	0	1	100%

4.6. С целью выявления мнения потребителей о качестве обслуживания и качестве предоставляемых услуг был проведён телефонный опрос потребителей, в отношении которых был заключен и исполнен договор на технологическое присоединение к электрическим сетям компании в 2015 году (3312 договоров). По результатам опроса случайных семидесяти потребителей в отношении которых был заключен и исполнен договор, уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг составил 86,5%. Следует отметить положительную динамику уровня удовлетворенности потребителей 9% в сравнении с 2014 годом (79,5%). Высокая оценка удовлетворенности потребителей свидетельствует о совершенствовании процедуры технологического присоединения и повышении качества работы подразделений, занимающихся процедурой технологического присоединения в целом. Наивысшие оценки были поставлены респондентами ПАО «ТРК» за качество исполнения ТУ сетевой организацией (1,99 балла из 2 баллов возможных) доступность информации о способах приема заявки и понятность информации о порядке технологического присоединения, предоставленной потребителям при подаче заявки (1,97 и 1,94 балла соответственно из 2 баллов возможных).

Самые низкие оценки поставлены респондентами ПАО «ТРК» за месторасположение подразделения, принимающего заявки (1,39 балла из 2 баллов возможных).

Высказанные респондентами замечания и предложения в большей степени касались упрощения процедуры технологического присоединения к электрическим сетям в целом и организации процедуры по принципу «Одно окно».

В 2015 году были выполнены мероприятия по информированию населения о месторасположении пунктов приема потребителей, о работе инструмента «Личный кабинет» на корпоративном сайте для подачи заявок на технологическое присоединение и сопровождения процедуры технологического присоединения, с возможностью отслеживания состояния этапов.

4.7. В рамках исполнения мероприятий «Дорожной карты» «Повышение доступности энергетической инфраструктуры», утвержденной Распоряжением Правительства Российской Федерации от 30.06.2012 г. № 1144-р, для повышения качества предоставляемых услуг и качества обслуживания потребителей, запущен обновленный корпоративный сайт компании, на котором доработан интерактивный сервис «Личный кабинет» для электронного сопровождения процедуры технологического присоединения с возможностью отслеживать этапы прохождения процедуры технологического присоединения, начал функционировать телефон контакт-центра 8-800-23-43-822.

В рамках исполнения приказа ОАО «Россети» от 25 июня 2013 г. №359 «Об исполнении поручений по результатам Петербургского международного

экономического форума 2013 года» для развития общественного контроля деятельности компании при ПАО «ТРК» создан Совет потребителей услуг.

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.

В ПАО «ТРК» организована работа комиссии по рассмотрению вопросов о добровольном удовлетворении требований потребителей о возмещении ущерба, причиненного из-за несоответствия качества электроснабжения. Результатом деятельности комиссии явилось упрощение процедуры рассмотрения обращений при одновременном повышении эффективности работы с потребителями. Так, в 2015 году комиссией было принято решение добровольно удовлетворить требования шестнадцати потребителей на сумму 236 371 рублей (в 2014 году 25 потребителям возмещено 177 654 рублей), в среднем сократилось продолжительность времени принятия мер по возмещению потребителям ущерба с 3,1 месяца в 2014 году до 2,3 месяца в 2015 году.

Для улучшения качества взаимодействия с потребителями услуг, ПАО «ТРК» на 2016 году запланировано:

- Реализация плана мероприятий по приведению системы обслуживания потребителей услуг ПАО «ТРК» в соответствие требованиям СО 5.064/6 «Стандарты качества обслуживания потребителей услуг. Положение.» Проведение PR-кампаний, по формированию положительного имиджа компании у клиентов, по доведению до сведения потребителей необходимой информации по вопросам энергообеспечения.
- Проведение мероприятий по повышению информированности клиентов.
- Проведение маркетинговых исследований по измерению уровня удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг.

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