

Информация о качестве обслуживания  
потребителей услуг ПАО «ТРК» за 2018 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 149 233 потребителей услуг (далее - потребители). Разбивка по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и типу потребителей (физические или юридические лица) за 2018 год, а также динамика по отношению к 2017 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).

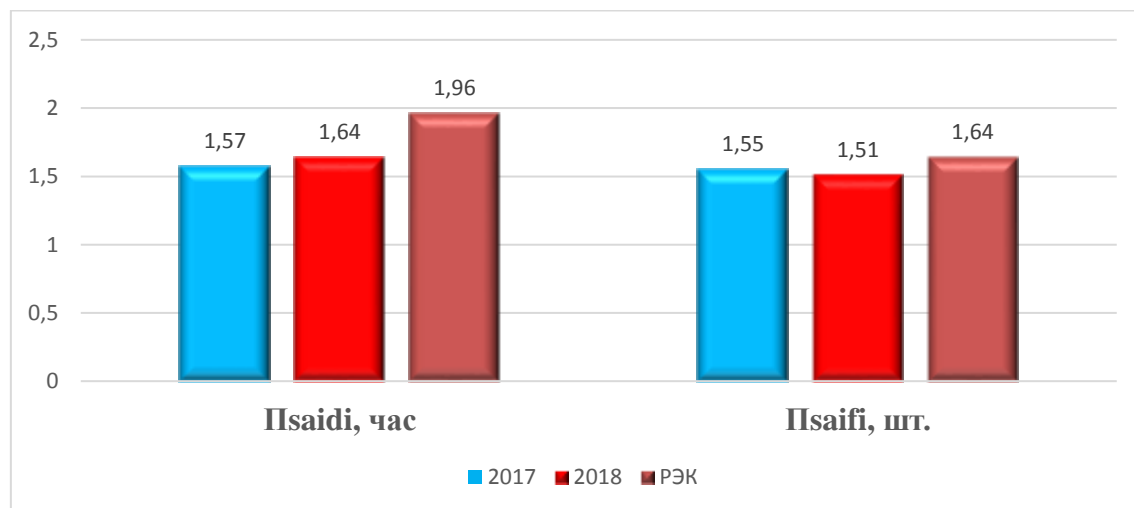
2. Информация о качестве услуг по передаче  
электрической энергии

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в целом по ПАО «ТРК» в отчетном периоде, а также динамика по отношению к 2017 году представлены в Приложении 1 (Таблица 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», в отношении которого тарифы на услуги по передаче электрической энергии устанавливаются на основе долгосрочных параметров регулирования деятельности на период 2018-2022гг.» для ПАО «ТРК» установлены показатели «Уровень надежности реализуемых товаров (услуг)»:

В 2018 году показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии на точку поставки Psaidi факт составил 1,63795 час, что на 16,5% меньше установленного Департаментом тарифного регулирования Томской области на 2018 год значения (Psaidi рэк - 1,96124 час).

Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии на точку поставки Psaifi факт составил 1,50871 шт., что на 8,1% меньше показателя, установленного РЭК ТО (Psaifi рэк - 1,64106 шт.).



Сравнительный анализ показателей Psaidi, Psaifi представлен диаграммой:

- показатель Psaidi 2018 факт на 4,2% выше индикативного показателя 2017 года (Psaidi 2017 факт - 1,5719 час);

- показатель Psaifi 2018 факт на 3,0% меньше индикативного показателя 2017 года (Psaifi 2017 факт - 1,5550 шт.).

Рост показателя средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии на точку поставки по отношению к индикативным показателям 2017 года связан в основном с технологическими нарушениями, произошедших в результате повторяющихся стихийных явлений.

По отношению к показателям надежности, установленными Департаментом тарифного регулирования Томской области, показатели 2018 года 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 в 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.

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

В соответствии с Методическим указанием 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 2018 года в ПАО «ТРК» составило  $P_{тпр}=1,0457$  при плановом значении  $(P(пл)_{ТПР}=1,057$ . По итогам 2018 г. установленное Департаментом тарифного регулирования Томской области плановое значение по показателю уровня качества осуществляемого технологического присоединения компанией достигнуто.

3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям сетевой организации в разбивке по мощности, в динамике по 2017- 2018 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)). На корпоративном сайте работает инструмент «Личный кабинет» для электронного сопровождения процедуры технологического присоединения с возможностью отслеживать этапы технологического присоединения, получать адресную информацию об этапах оказания услуги по технологическому присоединению

3.5. Расчет стоимости технологического присоединения к электрическим сетям потребители услуг ПАО «ТРК» могут осуществить в сети Интернет ([https://портал-тп.пф/cost\\_calculator](https://портал-тп.пф/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». 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 2018 год в Общество поступило 7272 обращения это на 3% больше относительно 2017 года.

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 2018 года в ПАО «ТРК» лично обратилось 3399 потребителей, что на 1% больше в сравнение с 2017 годом (4003шт.). 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.

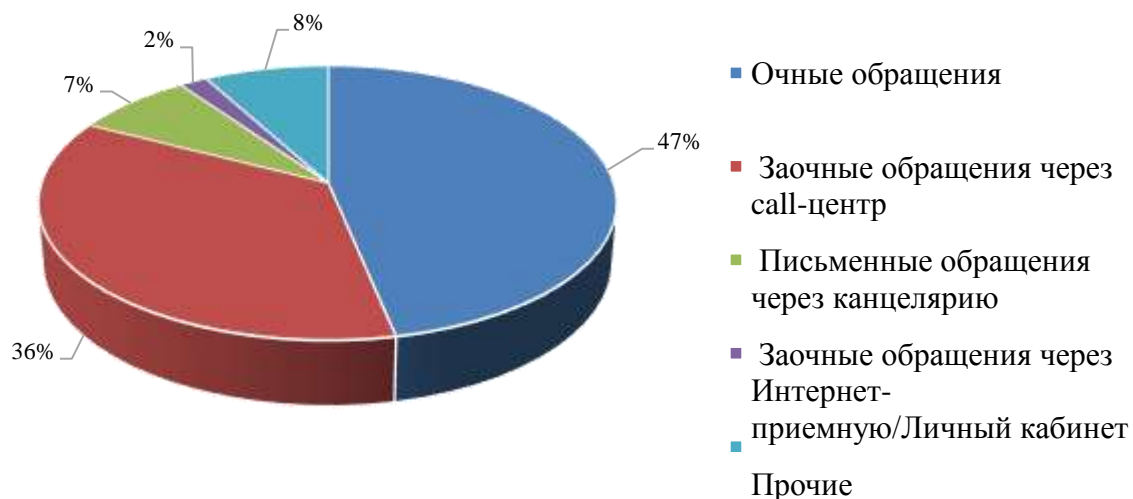
В Обществе организована работа телефона 8-800-234-38-22, на который в любое время суток потребители могут обращаться по всем вопросам деятельности компании, получать консультации по вопросам электроснабжения. В то же время, потребители имеют возможность обращаться на телефоны служб участков транспорта электроэнергии в районах электрических сетей.

В 2018 году посредством телефонной связи принято и обработано 2608 обращений, это на 31% больше количества обращений, в сравнении с 2017 годом. 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. В 2018 году интерактивный сервис корпоративного сайта Общества использовали для обращения 130 потребителей, 84 человека воспользовались инструментом «Интернет – приемная», 46 потребителей подали заявки на технологическое присоединение к электрическим сетям Общества через Портал-тп.рф и «Личный кабинет» корпоративного сайта ПАО «ТРК».

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.

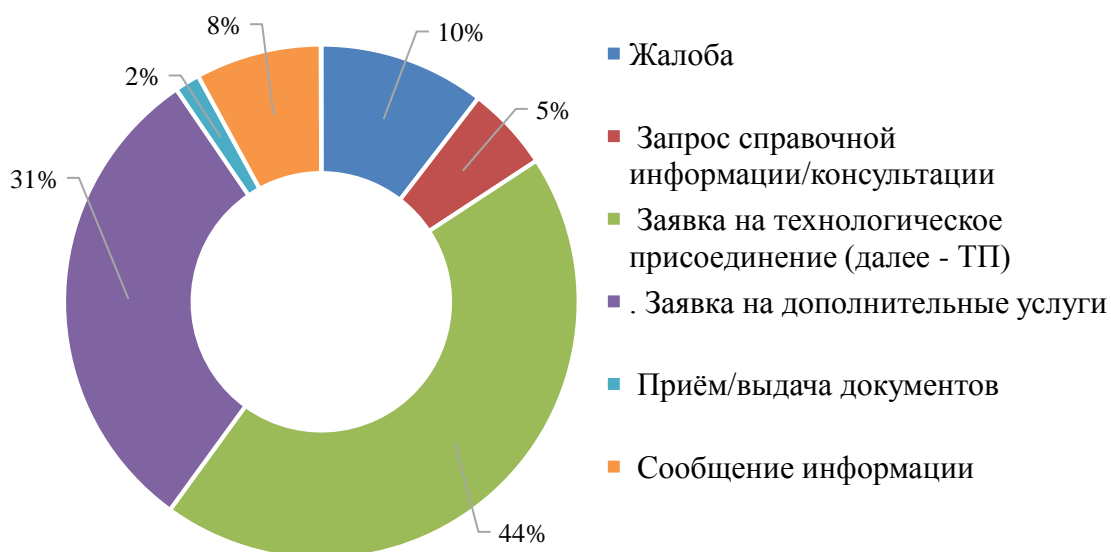
Значительную долю обращений в отчетном периоде составили заявки на осуществление технологического присоединения (3185 шт.) 44% от общего количества поступивших обращений, вследствие чего, наибольшая доля обращений по каналам коммуникации – это очные обращения (3399 шт.) 47% от общего количества обращений, хотя и на 10% меньше, в сравнение с 2017 годом(4003шт.).



Количество жалоб, поступивших в компанию в 2017 году (627 шт.) по сравнению с 2016 годом (578 шт.) увеличилось на 8%.

Количество жалоб, поступивших в компанию в 2018 году (752 шт.) по сравнению с 2017 годом (627 шт.) увеличилось на 20%, на 6% возросло по количеству запросов справочной информации, что 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 информация, в том числе контактная информация других организаций.

Классификация обращений в ПАО «ТРК» представлена диаграммой.



Детальная характеристика поступивших в 2018 году обращений, с динамикой изменения относительно 2017 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 2018 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 был заключен и исполнен договор на технологическое присоединение к электрическим сетям в 2018 году. По результатам опроса случайных восьмидесяти семи потребителей, уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг составил 82% (на 3% ниже в сравнении с 2017 годом 85%). Снижение уровня удовлетворенности потребителей обусловлено проводимой Обществом претензионной-исковой работы с заявителями, которые нарушили сроки выполнения мероприятий по договорам технологического присоединения.

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 ПАО «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 с октября 2018 года Общество участвует в работе Портала «СВЕТЛАЯ СТРАНА» - проекта ПАО «Россети», который позволит максимально оперативно решать ряд вопросов, связанных с электроснабжением.

В течении 2018 года проводились PR-кампании по формированию положительного имиджа ПАО «ТРК» у клиентов, через СМИ осуществлялось информирование потребителей по вопросам энергообеспечения.

По итогам 2018 г. установленные регулирующим органом плановые значения по показателям надежности и уровню качества осуществляемого технологического присоединения Обществом достигнуты.

На следующий 2019 год запланирована реализация следующих мероприятий:

- Разработка оптимальных сценариев обслуживания потребителей с учетом персональных требований и ожиданий клиентов. Повышение уровня обслуживания за счет индивидуального подхода к решению возникающих проблем.
- Проведение мероприятий по повышению информированности клиентов, активности клиентов в использовании инструментов корпоративного сайта.
- 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).