

Информация о качестве обслуживания
потребителей услуг ПАО «ТРК» за 2019 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 149 642 потребителей услуг (далее - потребители). Разбивка по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и типу потребителей (физические или юридические лица) за 2019 год, а также динамика по отношению к 2018 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

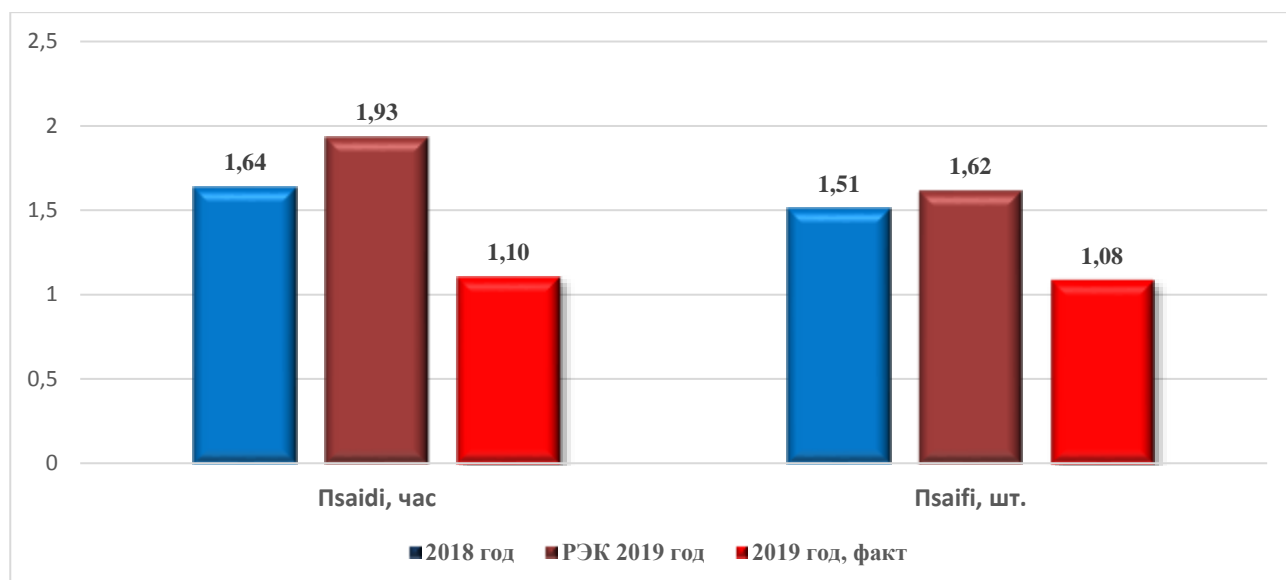
распределительная компания» (ИНН 7017114672), в отношении которого тарифы на услуги по передаче электрической энергии устанавливаются на основе долгосрочных параметров регулирования деятельности на период 2018-2022гг.» для Общества на 2019 год были установлены показатели «Уровень надежности реализуемых товаров (услуг)»:

1. Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии на точку поставки (Psaidi) – 1,93182 час.

2. Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии на точку поставки (Psaifi) – 1,61644 шт.

В 2019 году показатель средней продолжительности отключения потребителей Psaidi составил 1,10195 час, что на 32,7% меньше показателя 2018 года - Psaidi₂₀₁₈=1,63795 час и меньше установленного Департаментом тарифного регулирования Томской области значения на 42,9%.

Показатель средней частоты отключений потребителей Psaifi составил 1,08205 шт., что на 28,3% меньше показателя прошлого года - Psaifi₂₀₁₈=1,50871 шт. и меньше установленного РЭК значения на 33,1%.



По отношению к показателям надежности, установленными Департаментом тарифного регулирования Томской области и показателям 2018 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.

3.4. 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 2019 года в ПАО «ТРК» составило $P_{тпр}=1,059$ при плановом значении $(P_{пл})_{ТПР}=1,041$.

По итогам 2019 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 2018- 2019 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). 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/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». 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 2019 год в Общество поступило 7128 обращения это на 2% меньше относительно 2018 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 2019 года в ПАО «ТРК» лично обратилось 3162 потребителя, что на 7% меньше в сравнение с 2018 годом (3399шт.). 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.

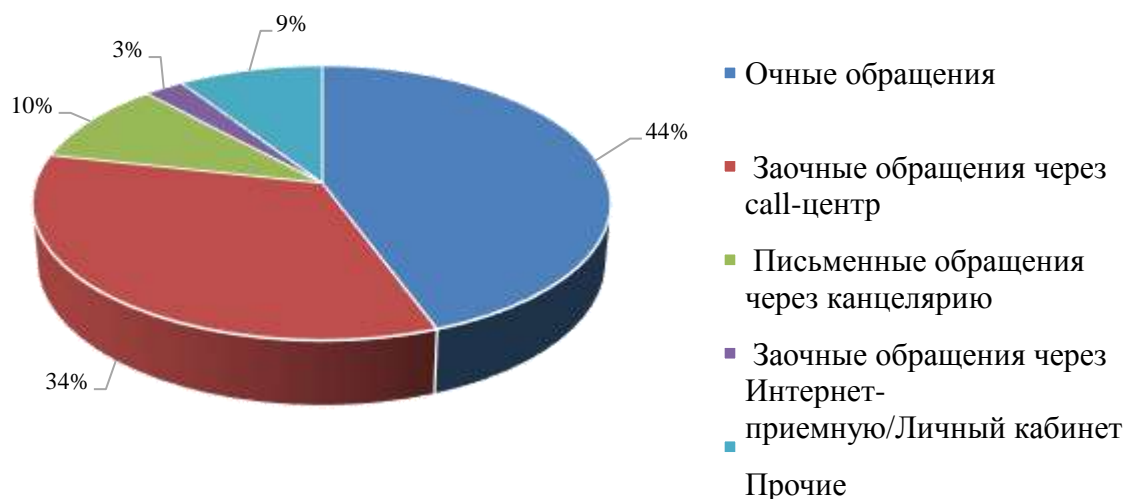
В 2019 году посредством телефонной связи принято и обработано 2428 обращений, это на 7% меньше количества обращений, в сравнении с 2018 годом. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи представлена в Приложении 1 (Таблица 4.3).

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. 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 2019 году интерактивный сервис корпоративного сайта Общества использовали для обращения 182 потребителя, 96 человека воспользовались инструментом «Интернет – приемная», 86 потребителей подали заявки на технологическое присоединение к электрическим сетям Общества через Портал-тп.рф и «Личный кабинет» корпоративного сайта ПАО «ТРК».

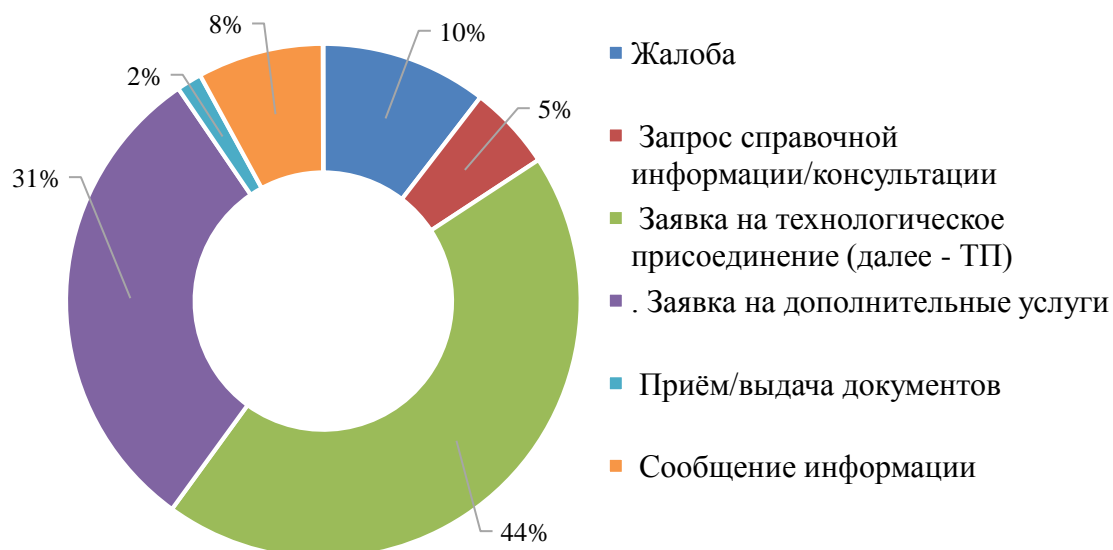
4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, обращений, содержащих жалобу, обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в отчетном периоде, в соответствии с пунктом 4.1 Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.

Значительную долю обращений в отчетном периоде составили заявки на осуществление технологического присоединения (3013 шт.) 42% от общего количества поступивших обращений, вследствие чего, наибольшая доля обращений по каналам коммуникации – это очные обращения (3162 шт.) 44% от общего количества обращений, хотя и на 7% меньше, в сравнение с 2018 годом (3399 шт.).



Количество жалоб, поступивших в компанию в 2019 году (621 шт.) по сравнению с 2018 годом (752 шт.) сократилось на 17%., на 52% возросло количество 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 2019 году обращений, с динамикой изменения относительно 2018 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 2019 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 2019 году. По результатам опроса случайных восьмидесяти четырех потребителей, уровень удовлетворенности качеством оказанных услуг составил 82% и остался на уровне предыдущего 2018 года.

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 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 2019 года проводились PR-кампании по формированию положительного имиджа ПАО «ТРК» у клиентов, через СМИ осуществлялось информирование потребителей по вопросам энергообеспечения.

По итогам 2019 г. установленные регулирующим органом плановые значения по показателям надежности и уровню качества осуществляемого технологического присоединения Обществом достигнуты.

На 2020 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).