**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг**

**АО «Россети Янтарь» за 2023 год**

[1. Общая информация о сетевой организации 1](#_Toc162508224)

[*1.1.* *Количество потребителей услуг АО «Россети Янтарь»:* 2](#_Toc162508225)

[*1.2.* *Количество точек поставки, оборудованных приборами учета:* 2](#_Toc162508226)

[*1.3.* *Информация об объектах электросетевого хозяйства:* 2](#_Toc162508227)

[*1.4   Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства:* 3](#_Toc162508230)

[2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии 4](#_Toc162508231)

[*2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии:* 4](#_Toc162508232)

[*2.2. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в отчетном периоде.* 5](#_Toc162508233)

[*2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в 2023 году.* 10](#_Toc162508234)

[*2.4. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся качества оказания услуг по передаче электрической энергии, заполняется в произвольной форме.* 11](#_Toc162508235)

[3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению 12](#_Toc162508236)

[*3.1. Информация о наличии объема свободной для технологического присоединения потребителей трансформаторной мощности с указанием текущего объема свободной мощности по центрам питания напряжением 35 кВ и выше* 12](#_Toc162508237)

[*3.2. Мероприятия, выполненные АО «Россети Янтарь» в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению* 17](#_Toc162508238)

[*3.3. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям АО «Россети Янтарь» 2023 год.* 19](#_Toc162508239)

[*3.4. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям АО «Россети Янтарь»* 20](#_Toc162508240)

[4. Качество обслуживания 21](#_Toc162508241)

[*4.1.* *Количество обращений, поступивших в АО «Россети Янтарь»* 21](#_Toc162508242)

[*4.2.Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей* 24](#_Toc162508243)

[*4.3 Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи* 25](#_Toc162508244)

[*4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число, 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.* 25](#_Toc162508245)

[*4.5. Описание дополнительных услуг, оказываемых потребителю, помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организации*. 25](#_Toc162508246)

[*4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действия на территориях других государств, матери одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС* 27](#_Toc162508247)

[*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.* 27](#_Toc162508248)

[*4.8.* *Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей.* 28](#_Toc162508249)

[*4.9 Информация по обращениям потребителей* 31](#_Toc162508250)

1. **Общая информация о сетевой организации**
	1. *Количество потребителей услуг АО «Россети Янтарь»:*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Тип потребителя** | **Уровень напряжения** | **2022** | **2023** | **Динамика, %** | **Категория надежности** | **2022** | **2023** | **Динамика,****%** |
| Физические лица | ВН | 0 | 0 | - | 1 кат | 0 | 0 | - |
| СН2 | 0 | 0 | - | 2 кат. | 0 | 0 | - |
| НН | 120029 | 123121 | 2,58 | 3 кат. | 120029 | 123121 | 2,58 |
| Юридические лица | ВН | 56 | 90 | 60,71 | 1 кат | 110 | 46 | -58,18 |
| СН2 | 1286 | 3598 | 179,78 | 2 кат. | 2620 | 2148 | -18,02 |
| НН | 40772 | 52780 | 29,45 | 3 кат. | 39384 | 54274 | 37,81 |
| ИТОГО |   | 162143 | 179589 | 10,76 |   | 162143 | 179589 | 10,76 |

* 1. *Количество точек поставки, оборудованных приборами учета:*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Точки поставки** | **2022** | **2023** | **Динамика,****%** |
| - физическим лицам | 120029 | 114056 | -4,98 |
| - юридическим лицам | 27304 | 22910 | -16,09 |
| - ВРУ МКД | 9840 | 17935 | 82,27 |
| - Технический учет | 4852 | 6147 | 26,69 |
| Итого точек поставки: | 157173 | 154901 | -1,45 |
| Из них оборудованы приборами с дистанционным сбором показаний | 125603 | 132908 | 5,82 |

* 1. *Информация об объектах электросетевого хозяйства:*
1. Воздушные электросети

| **Электросети по напряжению** | **Состоит на конец отчетного года по цепям, км** | **Динамика** |
| --- | --- | --- |
| **2022**  | **2023**  | **%** |
| 1. От 10 кВ и выше: 1150 кВ |  |  |  |
| 330 кВ | 298 | 298 | 0 |
| 110 кВ\* | 1 863 | 1863 | 05 |
| 60 кВ | 25 | 25 | 0 |
| 15 кВ\* | 5 787 | 5805 | 0,3 |
| 10 кВ | 53 | 54 | 1,8 |
| **Итого** | **8 026** | **8045** | **0,24** |
| 2. Ниже 10 кВ:6 кВ | 35 | 35 | 0 |
| 500 вольт и ниже | 5 404 | 5466 | 1,1 |
| **Итого**  | **5 439** | **5501** | **1,1** |
| **Всего**  | **13 465** | **13546** | **0,6** |

\*- приведена протяженность ВЛ с учетом арендованных сетей

1. Кабельные электросети

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Электросети по напряжению** | **Состоит на конец отчетного года по цепям, км** | **Динамика** |
| **2022**  | **2023** | **%** |
| 110 кВ | 5 | 5 | 0 |
| 15 кВ\* | 570 | 607 | 6,1 |
| 10 кВ | 829 | 836 | 0,84 |
| 6 кВ | 362 | 361 | 0 |
| 500 вольт и ниже | 1 196 | 1210 | 1,2 |
| **Итого**  | **2 962** | **3019** | **1,9** |

\*- приведена протяженность КЛ с учетом арендованных сетей

1. Подстанции

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Подстанции по напряжению** | **Состоит на конец отчетного года** | **Динамика** |
| **2022**  | **2023** | **%** |
| 330 кВ\* | 3 | 3 | 0 |
| 60-110 кВ | 52 | 52 | 0 |
| 1-20 кВ | 5 057 | 5185 | 2,4 |
| **Всего**  | **5 112** | **5240** | **2,4** |

\*- приведено количество ПС 330 кВ с учетом арендованной ПС 330 кВ Советск-330

1.
2.

## *1.4   Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства:*

Общий износ по линиям 0,4-330 кВ: 2022 год – 22,84%; 2023 год – 18,9%.

Общий износ по ПС 110-330 кВ и ТП 15/04 кВ: 2022 год – 26,15%; 2023 год – 23,43%.

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

*2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии:*

| № | **Показатель** | **Значение показателя, годы** |
| --- | --- | --- |
| **2022** | **2023** | **Динамика****изменения****показателя** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (ПSAIDI) | 1,21146 | 1,13235 |  - 6,5 % |
| 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 (ПSAIFI) | 0,65131 | 0,67181 | + 3,1 % |
| 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) **(ПSAIDI план)** | - | - | - |
| 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 хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) **(ПSAIFI 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 суда3, шт. | 3 | 1 | -200% |
| 5.1 | В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, шт3. | 3 | 1 | -200% |

*2.2. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в отчетном периоде.*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N | Структурная единица сетевой организации | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, base_1_181974_32772 | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, base_1_181974_32773 | 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),base_1_181974_32774 | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), base_1_181974_32775 | Показатель качества оказания услуг по передаче электрической энергии (отношение общего числа зарегистрированных случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации к максимальному количеству потребителей, обслуживаемых такой структурной единицей сетевой организации в отчетном периоде) | Планируемые мероприятия, направленные на повышение качества оказания услуг по передаче электроэнергии, с указанием сроков |
| ВН | СН1 | СН2 | НН | ВН | СН1 | СН2 | НН | ВН | СН1 | СН2 | НН | ВН | СН1 | СН2 | НН |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20  |
| 1 | Россети Янтарь | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0,000006(1/154901) | 1) Строительство новой ВЛ 15 кВ протяженностью 135 м, строительство новой КЛ 15 кВ протяженностью 1705 м, строительством 2 дополнительных СП 15 кВ с 3 ячейками и 1 дополнительной СП 15 кВ с 4 ячейками, строительством 9 дополнительных ТП 15/0,4 кВ 250 кВА, строительством новых ВЛ 0,4 кВ СИП 4\*120 протяженностью 1720 м, в п. Заозерье Гурьевского района. Ориентировочный срок выполнения – 29.02.2024.2) Строительство ТП 15/0,4 кВ, ЛЭП 15 кВ от ВЛ 15-200 (инв. № 5116072), ЛЭП 0,4 кВ, реконструкция ВЛ 0,4 кВ, организация системы учета электроэнергии в п. Ивановка Правдинского района. Ориентировочный срок выполнения – конец 2024 года.3) Установка устройства регулирования напряжения на ВЛ 0,4 кВ Л-2 от ТП 256-11.4) Строительство ТП 15/0,4 кВ, ЛЭП 15 кВ от ВЛ 15-340 до ТП новой, ВЛИ 0,4 кВ, организация системы учета электроэнергии в пос. Майское Славского р-она. Ориентировочный срок выполнения – конец 2024 года.5) Строительство ТП 15/0,4 кВ, ЛЭП 15 кВ от ВЛ 15-078 (инв. № 5114521), ЛЭП 0,4 кВ, организация системы учета электроэнергии в п. Ельниково, ул. Березовая Полесского района. Ориентировочный срок выполнения – конец 2024 года.6) Реконструкция ВЛ 0,4 кВ от ТП 46-04 (инв. № 5321449), организация системы учета электроэнергии по ул. Заречной в п. Подгоровка Гусевского р-на. Ориентировочный срок выполнения – конец 2024 года.7) Строительство ТП 15/0,4 кВ, ЛЭП 15 кВ от КЛ 15-141 (инв. № 5114675), ЛЭП 0,4 кВ, организация системы учета электроэнергии в п. Кумачево Гурьевского района. Ориентировочный срок выполнения – конец 2024 года.8) Реконструкция ТП 15/0,4 кВ 214-35 с заменой трансформатора 160 на 250 кВА, строительство ВЛИ 0,4 кВ протяженностью 60 м, реконструкция ВЛ 0,4 кВ от ТП 214-35 протяженностью 60 м в п. Отважное Багратионовского района. Ориентировочный срок выполнения – конец 2024 года.9) Реконструкция ВЛ 0,4 кВ от ТП 076-14 (инв. № 5116160) протяженностью 0,325 км, техническое перевооружение ТП 15/0,4 кВ 076-14 (инв. № 5148364) с заменой РЩ 0,4 кВ в п. Заливино, ул. Колхозная Полесского района. Ориентировочный срок выполнения – конец 2024 года.10) Реконструкция ЛЭП 0,4 кВ от ТП 142-27 со строительством второй цепи протяженностью 190 м с переподключением части ВЛ 0,4 кВ Л-2 от ТП 142-27 на новую ВЛ, техническое перевооружение ТП 142-27 с заменой низковольтного щита 0,4 кВ в п. Авангардное Гурьевского района. Ориентировочный срок выполнения – конец 2024 года.11) Разукрупнение сетей ВЛ 0,4 кВ от ТП 15/0,4 кВ 007-04 с переподключением части ВЛ 0,4 кВ на ТП 15/0,4 кВ 007-12 и ТП 15/0,4 кВ 007-14, разукрупнение сетей ВЛ 0,4 кВ от ТП 15/0,4 кВ 007-12 с переподключением части ВЛ 0,4 кВ на ТП 15/0,4 кВ 007-04, строительство ВЛИ 0,4 кВ протяженностью 315 м, демонтаж ВЛ 0,4 кВ протяженностью 127 м в п. Ново-Дорожный Гурьевского района. Ориентировочный срок выполнения – конец 2024 года.12) Разукрупнение сетей ВЛ 0,4 кВ от ТП 15/0,4 кВ 145-17 со строительством дополнительной МТП 15/0,4 кВ с трансформатором 160 кВА с переподключением части ВЛ 0,4 кВ от ТП 145-17 на вновь построенную ТП, строительство ЛЭП 15 кВ протяженностью 5 м, ВЛИ 0,4 кВ протяженностью 208 м, демонтаж ВЛ 0,4 кВ от ТП 145-17 протяженностью 105 м в п. Матросово Гурьевского района. Ориентировочный срок выполнения – конец 2024 года.13) Разукрупнение сетей ВЛ 0,4 кВ от ТП 15/0,4 кВ 143-10 со строительством дополнительной МТП 15/0,4 кВ с трансформатором 250 кВА, ЛЭП 15 кВ от ВЛ 15-143 (инв. № 5114677) протяженностью 0,03 км, ВЛИ 0,4 кВ протяженностью 0,415 км, реконструкция ВЛ 0,4 кВ от ТП 143-10 (инв. № 5116414) протяженностью 0,105 км, демонтаж ВЛ 0,4 кВ от ТП 145-10 протяженностью около 0,075 км в п. Константиновка Гурьевского района. Ориентировочный срок выполнения – конец 2024 года.14) Разукрупнение сетей ВЛ 0,4 кВ от ТП 15/0,4 кВ 142-19 со строительством ЛЭП 0,4 кВ от ТП 142-28 протяженностью 525 м с переподключением на вновь построенную ЛЭП 0,4 кВ, демонтаж ВЛ 0,4 кВ от ТП 142-19 протяженностью 70 м в г. Гурьевск. Ориентировочный срок выполнения – конец 2024 года.15) Строительство ТП 15/0,4 кВ, ЛЭП 15 кВ от ВЛ 15-036 (инв. № 5114662), ЛЭП 0,4 кВ, организация системы учета электроэнергии в п. Медведевка Гурьевского района. Ориентировочный срок выполнения – конец 2024 года. |

*2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в 2023 году.*

 Повышение качества и надежности электрических сетей АО «Россети Янтарь»в 2023 году основывалось на проведении плановых регламентных работ (техническое обслуживание, ремонты), замены и реконструкции оборудования и участков сети исходя из анализа технологических нарушений, технического состояния оборудования, срока службы и т.д.

В рамках программы ТОиР 2023 года выполнены следующие основные показатели:

- выполнен капитальный ремонт ВЛ 0,4 – 330 кВ в объеме 1623,91 км;

- проведена расчистка просек ВЛ в объеме 587 га;

- замена масляных выключателей 6-15 кВ на вакуумные в количестве 36 шт.;

- замена разъединителей 110 кВ на ПС 110 кВ Светлый, ПС 110 кВ, ПС 110 кВ О-32 Черняховск-2 в количестве 8 шт.;

- замена трансформаторов напряжения 110 кВ на ПС 110 кВ О-22 Краснознаменск, ПС 110 кВ О-6 Неман, ПС 110 кВ О-20 Озерск.

- проведен капитальный ремонт 374 трансформаторных подстанций 6-15 кВ.

В 2023 году реализовано 19 мероприятий, направленных на повышение качества поставляемой потребителям электрической энергии:

 1) Строительство ВЛ 15 кВ от ВЛ 15 кВ № 15-259 до ВЛ 15 кВ №15-128 протяженностью 7 945 м с установкой реклоузера, реконструкция ВЛ 15 кВ № 15-128 протяженностью 6 071 м, реконструкция ВЛ 15 кВ № 15-128 с переустройством участка ВЛ в КЛ протяженностью 596 м, реконструкция ВЛ 15 кВ № 15-49 с переустройством участка ВЛ в КЛ протяженностью 2845 м, строительство двух дополнительных ТП 15/0,4 кВ мощностью трансформаторов 250 кВА и 400 кВА со строительством ВЛ 15 кВ до ТП протяженностью 580 м и новой ВЛ 0,4 кВ протяженностью 850 м, реконструкция ТП 15/0,4 кВ № 128-13 с увеличением мощности трансформатора с 250 кВА до 400 кВА в п. Холмогоровка, Петрово, Кузнецкое Зеленоградского района.

 2) Строительство новой ВЛ 15 кВ протяженностью 650 м, строительство новой КЛ 15 кВ протяженностью 480 м, строительством 1 дополнительной СП 15 кВ с 3 ячейками, строительством 3 дополнительных ТП 15/0,4 кВ 250 кВА, строительством новых ВЛ 0,4 кВ протяженностью 280 м, заменой существующего провода ВЛ 0,4 кВ Л-1 от ТП 148-07 провода на СИП 4х120 протяженностью 560 м и заменой существующего провода ВЛ 0,4 кВ Л-9 от ТП 148-17 на СИП 4х70 протяженностью 380 м в п. Родники Гурьевского района.

 3) Реконструкция ТП 080-18 в п. Ливны Гвардейского района.

 4) Реконструкция ВЛ 0,4 кВ от ТП 080-18 (инв. № 5113914), организация системы учета электроэнергии в п. Ливны Гвардейского района.

 5) Строительство ТП 15/0,4 кВ, ЛЭП 15 кВ от ВЛ 15-07 (инв. № 5114656), ЛЭП 0,4 кВ, организация системы учета электроэнергии в п. Ново-Дорожный, ул. Свободы, ул. Мирная Зеленоградского района.

 6) Реконструкция ТП 148-09, строительство ЛЭП 0,4 кВ от ТП 148-09 (инв. № 5114808), организация системы учета электроэнергии в п. Родники Гурьевского района.

 7) Строительство ТП 15/0,4 кВ, ЛЭП 15 кВ от ВЛ 15-142 (инв. № 5114676), ЛЭП 0,4 кВ, реконструкция ВЛ 0,4 кВ от ТП 142-36, организация системы учета электроэнергии в п. Черемхово Гурьевского района.

 8) Строительство ТП 15/0,4 кВ, ЛЭП 15 кВ от ВЛ 15-36 (инв. № 5114662), ЛЭП 0,4 кВ, организация системы учета электроэнергии в п. Медведевка, пер. 3-ий Победы Гурьевского района.

 9) Строительство ТП 15/0,4 кВ, ЛЭП 15 кВ от ТП 15-250 (инв. № 5116251), ЛЭП 0,4 кВ, организация системы учета электроэнергии в п. Малое Лесное Гурьевского района.

 10) Реконструкция ТП 145-07 (инв. № 5144501), ВЛ 0,4 кВ от ТП 145-07 (инв. № 5114783), организация системы учета электроэнергии в п. Отрадное, ул. Центральная Гурьевского района.

 11) Реконструкция ВЛ 0,4 кВ от ТП 078-03, строительство ЛЭП 0,4 кВ от ТП 078-03 (инв. № 5114610), организация системы учета электроэнергии в п. Сосновка, ул. Школьная Полесского района.

 12) Строительство ТП 15/0,4 кВ, ЛЭП 15 кВ от ВЛ 15-224 (инв. № 5115650), ЛЭП 0,4 кВ, реконструкция ВЛ 0,4 кВ от ТП 224-12 (инв. № 5115933), организация системы учета электроэнергии в п. Рощино Правдинского района.

13) Строительство ТП 15/0,4 кВ, ЛЭП 15 кВ от ВЛ 15-143 (инв. № 5114677), ЛЭП 0,4 кВ, организация системы учета электроэнергии в п. Константиновка Гурьевского района.

14) Реконструкция ТП 256-17 (инв. № 5143712) в п. Коврово Зеленоградского района.

15) Установка устройства регулирования напряжения на ВЛ 0,4 кВ Л-1 от ТП 09-01.

16) Установка устройства регулирования напряжения на ВЛ 0,4 кВ Л-5 от ТП 181-01.

17) Установка устройства регулирования напряжения на ВЛ 0,4 кВ Л-1 от ТП 71-09.

18) Строительство ЛЭП 15 кВ от ВЛ 15-241 (инв. № 5116325) Гурьевский район.

19) Реконструкция ВЛ 15-256 (инв. № 5114013) в Зеленоградском районе.

## *2.4. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся качества оказания услуг по передаче электрической энергии, заполняется в произвольной форме.*

В целях подтверждения соответствия электрической энергии, поставляемой потребителям, требованиям ГОСТ 32144-2013 «Электрическая энергия. Совместимость технических средств электромагнитная. Нормы качества электрической энергии в системах электроснабжения общего назначения» в 2023 году АО «Россети Янтарь» проведены работы по сертификации электрической энергией, поставляемой из распределительных электрических сетей, получен новый Сертификат соответствия № РОСС RU C-RU.AA55.B.00106/23 со сроком действия с 12.12.2023 по 11.12.2026. В вышеуказанный сертификат включены центры питания в количестве 154 шт., и распределительные сети 6-15/0,4 кВ, от которых осуществляется электроснабжение потребителей.

В рамках внутреннего контроля соответствия показателей качества поставляемой электрической энергии обязательным требованиям в распределительных сетях АО «Россети Янтарь» в соответствии с ГОСТ 33073‑2014 «Электрическая энергия. Совместимость технических средств электромагнитная. Контроль и мониторинг качества электрической энергии в системах общего назначения», проведены работы по периодическому мониторингу показателей качества электроэнергии в 145 центрах питания.

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

*3.1. Информация о наличии объема свободной для технологического присоединения потребителей трансформаторной мощности с указанием текущего объема свободной мощности по центрам питания напряжением 35 кВ и выше*

| **№ п/п** | **Наименование центра питания** | **Балансовая принадлежность** | **Месторасположение** | **Технические характеристики** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Регион** | **Муниципальное образование** | **Классы напряжения, кВ** | **Установленная мощность, МВА** | **Текущий резерв/ дефицит мощности, МВт** | **Текущий резерв/дефицит мощности для технологического присоединения3, МВт** |
| А | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 1 | ПС 330 кВ О-1 Центральная | АО «Россети Янтарь» | Калининградская область | Гурьевский городской округ | 110/15 | 2х16 | -1,24 | -12,63 |
| 2 | ПС 110 кВ О-2 Янтарь | АО «Россети Янтарь» | Калининградская область | Город Калининград | 110/6 | 2х25 | 7,15 | 6,42 |
| 3 | ПС 110 кВ О-3 Знаменск | АО «Россети Янтарь» | Калининградская область | Гвардейский городской округ | 110/15 | 2х10 | 5,29 | 4,66 |
| 4 | ПС 110 кВ Черняховск | АО «Россети Янтарь» | Калининградская область | Черняховский муниципальный район | 110/15/6 | 2х25 | 7,61 | 1,72 |
| 5 | ПС 110 кВ О-5 Советск | АО «Россети Янтарь» | Калининградская область | Советский городской округ | 110/15/6 | 2х25 | 4,85 | 3,90 |
| 6 | ПС 110 кВ О-6 Неман | АО «Россети Янтарь» | Калининградская область | Неманский муниципальный район | 110/15/6 | 1х25 и 1х16 | 10,43 | 9,57 |
| 7 | ПС 110 кВ Янтарное | АО «Россети Янтарь» | Калининградская область | Янтарный городской округ | 110/15/6 | 2х16 | 6,91 | 1,76 |
| 8 | ПС 110 кВ О-9 Светлогорск | АО «Россети Янтарь» | Калининградская область | Светлогорский район | 110/15/10 | 2х25 | 1,50 | -13,78 |
| 9 | ПС 110 кВ О-10 Зеленоградск | АО «Россети Янтарь» | Калининградская область | Зеленоградский район | 110/15 | 2х25 | 9,08 | -2,30 |
| 10 | ПС 110 кВ О-11 Ленинградская | АО «Россети Янтарь» | Калининградская область | Город Калининград | 110/10 | 2х25 и 1х40 | 13,12 | 5,18 |
| 11 | ПС 110 кВ О-12 Южная | АО «Россети Янтарь» | Калининградская область | Город Калининград | 110/10 | 2х40 | 11,47 | 6,45 |
| 12 | ПС 110 кВ О-13 Енино | АО «Россети Янтарь» | Калининградская область | Багратионовский муниципальный район | 110/15 | 2х10 | 4,93 | 0,40 |
| 13 | ПС 110 кВ О-14 Мамоново | АО «Россети Янтарь» | Калининградская область | Мамоновский городской округ | 110/15 | 2х10 | 6,26 | 5,59 |
| 14 | ПС 110 кВ О-15 Нестеров | АО «Россети Янтарь» | Калининградская область | Нестеровский район | 110/15 | 1х10 и 1х16 | 1,33 | -0,47 |
| 15 | ПС 110 кВ О-16 Лужки | АО «Россети Янтарь» | Калининградская область | Озерский городской округ | 110/15 | 2х6,3 | 3,90 | 3,83 |
| 16 | ПС 110 кВ О-17 Рыбный порт | АО «Россети Янтарь» | Калининградская область | Город Калининград | 110/10 | 2х16 | 6,20 | 4,67 |
| 17 | ПС 110 кВ Озерки | АО «Россети Янтарь» | Калининградская область | Гвардейский городской округ | 110/15 | 2х10 | 3,85 | 2,96 |
| 18 | ПС 110 кВ Полесск | АО «Россети Янтарь» | Калининградская область | Полесский муниципальный район | 110/15 | 2х16 | 3,15 | 0,77 |
| 19 | ПС 110 кВ О-20 Озёрск | АО «Россети Янтарь» | Калининградская область | Озерский городской округ | 110/15 | 2х10 | 4,99 | 4,40 |
| 20 | ПС 110 кВ О-22 Краснознаменск | АО «Россети Янтарь» | Калининградская область | Краснознаменский муниципальный район | 110/15 | 2х6,3 | 3,09 | 2,86 |
| 21 | ПС 110 кВ О-23 Охотное | АО «Россети Янтарь» | Калининградская область | Славский муниципальный район | 110/15 | 1х6,3 | 1,37 | 1,06 |
| 22 | ПС 110 кВ О-24 Гурьевск | АО «Россети Янтарь» | Калининградская область | Гурьевский городской округ | 110/15 | 2х25 | -6,21 | -27,86 |
| 23 | ПС 110 кВ О-25 Вишневка | АО «Россети Янтарь» | Калининградская область | Славский муниципальный район | 110/15 | 2х6,3 | 3,39 | 3,27 |
| 24 | ПС 110 кВ О-26 Лесная | АО «Россети Янтарь» | Калининградская область | Славский муниципальный район | 110/10 | 2х25 | 24,06 | 24,06 |
| 25 | ПС 110 кВ О-27 Муромская | АО «Россети Янтарь» | Калининградская область | Зеленоградский район | 110/15/10 | 2х10 | -4,36 | -11,24 |
| 26 | ПС 110 кВ О-30 Московская | АО «Россети Янтарь» | Калининградская область | Город Калининград | 110/10 | 2х63 | 17,52 | 8,65 |
| 27 | ПС 110 кВ Багратионовск | АО «Россети Янтарь» | Калининградская область | Багратионовский муниципальный район | 110/15 | 2х16 | 8,43 | 5,26 |
| 28 | ПС 110 кВ О-32 Черняховск-2 | АО «Россети Янтарь» | Калининградская область | Черняховский муниципальный район | 110/6 | 2х16 | 7,05 | 5,95 |
| 29 | ПС 110 кВ О-34 Правдинск | АО «Россети Янтарь» | Калининградская область | Правдинский район | 110/15/6 | 2х10 | 1,09 | -1,34 |
| 30 | ПС 110 кВ О-35 Космодемьянская | АО «Россети Янтарь» | Калининградская область | Город Калининград | 110/15/10 | 1х16 и 1х25 | -4,85 | -11,88 |
| 31 | ПС 110 кВ О-37 Лунино | АО «Россети Янтарь» | Калининградская область | Неманский муниципальный район | 110/15 | 1х10 и 1х6,3 | 3,06 | 2,52 |
| 32 | ПС 110 кВ О-38 Добровольск | АО «Россети Янтарь» | Калининградская область | Краснознаменский муниципальный район | 110/15 | 2х10 | 7,33 | 6,19 |
| 33 | ПС 110 кВ Ладушкин | АО «Россети Янтарь» | Калининградская область | Ладушкинский городской округ | 110/15 | 2х16 | 6,41 | 2,15 |
| 34 | ПС 110 кВ О-40 Чистые пруды | АО «Россети Янтарь» | Калининградская область | Нестеровский район | 110/15 | 2х6,3 | 4,15 | 3,47 |
| 35 | ПС 110 кВ О-41 Железнодорожная | АО «Россети Янтарь» | Калининградская область | Правдинский район | 110/15 | 2х6,3 | 2,56 | 1,55 |
| 36 | ПС 110 кВ О-42 Северная 110 кВ | АО «Россети Янтарь» | Калининградская область | Город Калининград | 110/10 | 2х40 | 19,29 | -0,85 |
| 37 | ПС 110 кВ Славск | АО «Россети Янтарь» | Калининградская область | Славский муниципальный район | 110/15 | 2х10 | 5,65 | 5,01 |
| 38 | ПС 110 кВ О-47 Борисово | АО «Россети Янтарь» | Калининградская область | Гурьевский городской округ | 110/15 | 2х25 | 8,86 | 5,19 |
| 39 | ПС 110 кВ О-48 Молокозаводская | АО «Россети Янтарь» | Калининградская область | Город Калининград | 110/10 | 2х16 | -5,15 | -8,21 |
| 40 | ПС 110 кВ О-49 Люблино | АО «Россети Янтарь» | Калининградская область | Светловский городской округ | 110/15/10 | 2х10 | 3,46 | 0,11 |
| 41 | ПС 110 кВ О-50 Междуречье | АО «Россети Янтарь» | Калининградская область | Черняховский муниципальный район | 110/15 | 2х6,3 | 0,83 | -0,07 |
| 42 | ПС 110 кВ О-51 Гвардейская | АО «Россети Янтарь» | Калининградская область | Гвардейский городской округ | 110/15 | 2х16 | 2,48 | 0,65 |
| 43 | ПС 110 кВ Светлый | АО «Россети Янтарь» | Калининградская область | Светловский городской округ | 110/15 | 2х25 | 10,30 | 9,22 |
| 44 | ПС 110 кВ О-53 Правобережная | АО «Россети Янтарь» | Калининградская область | Город Калининград | 110/10/6 | 2х63 | 18,93 | 14,66 |
| 45 | ПС 110 кВ Гусев | АО «Россети Янтарь» | Калининградская область | Гусевский район | 110/15/6 | 2х25 | 7,55 | 1,33 |
| 46 | ПС 110 кВ Береговая | АО «Россети Янтарь» | Калининградская область | Город Калининград | 110/10 | 2х25 | 19,40 | 11,70 |
| 47 | ПС 110 кВ Романово | АО «Россети Янтарь» | Калининградская область | Зеленоградский район | 110/15/10 | 2х16 | 8,80 | 8,79 |
| 48 | ПС 110 кВ Храброво | АО «Россети Янтарь» | Калининградская область | Зеленоградский район | 110/10 | 2х10 | 8,36 | 8,36 |
|  | 110/15 | 2х40 | 36,48 | 35,20 |
| 49 | ПС 110 кВ Нивенская | АО «Россети Янтарь» | Калининградская область | Багратионовский муниципальный район | 110/15 | 2х16 | 12,07 | 10,57 |
| 50 | ПС 110 кВ Флотская | АО «Россети Янтарь» | Калининградская область | Балтийский муниципальный район | 110/15 | 2х16 | 15,43 | 15,43 |
| 51 | ПС 110 кВ Морская | АО «Россети Янтарь» | Калининградская область | Балтийский муниципальный район | 110/15 | 2х10 | 6,34 | 5,46 |
| 52 | ПС 110 кВ Индустриальная | АО «Россети Янтарь» | Калининградская область | Черняховский муниципальный район | 110/15 | 2х40 | 38,39 | 2,46 |

## *3.2. Мероприятия, выполненные АО «Россети Янтарь» в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению*

На протяжении 2023 года порядок технологического присоединения энергопринимающих устройств (энергетических установок) юридических и физических лиц к электрическим сетям АО «Россети Янтарь» на уровне внутренних нормативных документов компании устанавливался Регламентом, утвержденным приказом АО «Россети Янтарь» от 29 декабря 2017 г. № 554.

Плата за технологическое присоединение к электрическим сетям АО «Россети Янтарь» в соответствии с законодательством Российской Федерации подлежит государственному регулированию и устанавливается уполномоченным органом субъекта Российской Федерации (на территории Калининградской области – Службой по государственному регулированию цен и тарифов Калининградской области).

В 2023 году АО «Россети Янтарь» продолжило работу в рамках целевой модели «Технологическое присоединение к электрическим сетям»:

* На официальном сайте АО «Россети Янтарь» [www.rosseti-yantar.ru](http://www.rosseti-yantar.ru) в разделе «Потребителям» функционирует личный кабинет на Портале электросетевых услуг <https://портал-тп.рф/> с помощью которого заявители имеют возможность подать заявку и заключить договор об осуществлении ТП, предусмотрена возможность предварительного расчета платы за ТП с помощью специализированного калькулятора, а также возможность контролировать ход самой процедуры технологического присоединения.
* На регулярной основе проводится информационно-консультационная и разъяснительная работа с заявителями в части осуществления Обществом деятельности по ТП.

Технологическое присоединение новых потребителей к электрическим сетям (далее – ТП) является полностью регулируемым со стороны государства видом деятельности.

Порядок и сроки подключения установлены Правилами технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов по производству электрической энергии, а также объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих сетевым организациям и иным лицам, к электрическим сетям, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 24.12.2014 №861.

Объем технологического присоединения сетевой компании зависит не только от развития энергокомпании, но также от улучшения инвестиционного климата в регионе и повышения качества жизни населения.

В 2023 году наблюдается снижение спроса на технологическое присоединение. За отчетный год было принято 10 054 (без учета временного ТП) заявок на технологическое присоединение к электрическим сетям на общую мощность 408 МВт, что на 21 % меньше количества поданных заявок, относительно 2022 года, что обусловлено законодательно установленным изменением с 01.07.2022 года порядка расчета платы для льготной категории заявителей (до 150 кВт) в т.ч. включение в плату 50% инвестиционной составляющей на покрытие расходов СО (ФЗ от 16.02.2022 N 12-ФЗ "О внесении изменения в статью 23.2 Федерального закона "Об электроэнергетике").

Количество заключенных договоров в 2023 году уменьшилось на 36% в сравнении с 2022 годом, и составило 5 348 (без учета временного ТП) договоров технологического присоединения на общую мощность 184 МВт, фактически исполнено 5 483 (без учета временного ТП) договоров на технологические присоединения энергопринимающих устройств.

В целях снижения затрат сетевой организации на осуществление ТП и сокращения сроков исполнения договоров об осуществлении ТП собственными силами Общества на постоянной основе ведутся строительно-монтажные работы по приоритетным объектам, социально значимым объектам, объектам с наличием жалоб, объектам высокой степени готовности со стороны заявителей.

В рамках принятых решений по оптимизации титульного списка инвестиционной программы техническим блоком готовятся предложения по корректировке ИП в части перенаправления финансовых потоков на объекты технологического присоединения.

Выполняется мониторинг спроса на ТП по заключенным договорам технологического присоединения, в случае неактуальности ТП договоры направляются на расторжение. Данные меры позволили сократить количество договоров с нарушением срока исполнения обязательств со стороны АО «Россети Янтарь».

С целью оптимизации технических решений и снижения расходов на реализацию мероприятий по ТП, в том числе льготной категории заявителей производится пересмотр технический решений в рамках функционирования оперативного технического совета.

Обществом на постоянной основе проводит анализ действующих договоров технологического присоединения на предмет нарушения сроков выполнения мероприятий сетевой организацией с последующей корректировкой графика выполнения работ по договорам, в том числе с наличием обращений со стороны заявителей.

С целью минимизации рисков обращений заявителей в УФАС, судебные инстанции, органы прокуратуры и, соответственно, рисков роста расходов на штрафы за нарушение условий договоров, на постоянной основе работает комиссия по реализации объектов, находящихся на особом контроле (судебные, прокуратура, УФАС, жалобы).

## *3.3. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям АО «Россети Янтарь» 2023 год.*

| **№** | **Показатель** | **Категория присоединения услуг по передаче электрической энергии 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 включительно** | **не менее 670 кВт** | **объекты по производству электрической энергии** |
| **2022** | **2023** | **%** | **2022** | **2023** | **%** | **2022** | **2023** | **%** | **2022** | **2023** | **%** | **2022** | **2023** | **%** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| 1 | Число поданных заявок на ТП, шт | 11 254 | 8 724 | -22 | 1245 | 1032 | -17 | 232 | 191 | -18 | 75 | 107 | 43 | 1 | 0 | -100 | 10 054 |
| 2 | Число поданных заявок на ТП, по которым направлен проект договора об осуществлении ТП к электрическим сетям, шт | 10 185 | 7 090 | -30 | 1038 | 729 | -30 | 186 | 122 | -34 | 44 | 54 | 23 | 1 | 0 | -100 | 7 995 |
| 3 | Число поданных заявок на ТП, по которым направлен проект договора об осуществлении ТП к электрическим сетям, с нарушение сроков, подтвержденным актами контролирующих организаций и решениями суда шт, в том числе | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.1 | по вине АО "Россети Янтарь" | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.2 | по вине сторонних лиц | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении ТП к электрическим сетям, дней | 11 | 6 | -45 | 14 | 5 | -26 | 27 | 11 | -59 | 42 | 29 | -31 | 6 | - | - | 6 |
| 5 | Число заключенных договоров об осуществлении ТП к электрическим сетям, шт | 7 551 | 4 757 | -37 | 740 | 496 | -33 | 83 | 67 | -19 | 22 | 28 | 27 | 1 | 0 | -100 | 5 348 |
| 6 | Число исполненных договоров об осуществлении ТП к электрическим сетям, шт | 5 371 | 4 949 | -8 | 416 | 474 | 14 | 73 | 52 | -29 | 17 | 8 | -53 | 2 | 0 | -100 | 5 483 |
| 7 | Число исполненных договоров об осуществлении ТП к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующих организации (или) решениями суда, шт. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7.1 | по вине АО "Россети Янтарь" | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7.2 | по вине заявителя | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 8 | Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении ТП электрическим сетям, дней | 276 | 372 | 35 | 341 | 356 | 4 | 398 | 404 | 2 | 312 | 431 | 38 | 183 | - | - | 371 |

## *3.4. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям АО «Россети Янтарь»*

Интерактивный калькулятор стоимости присоединения на официальном сайте АО «Россети Янтарь» в сети Интернет https://rosseti-yantar.ru/potrebitelyam/uslugi/tekhnologicheskoe-prisoedinenie// позволяет автоматически рассчитывать стоимость технологического присоединения при вводе параметров.

1. **Качество обслуживания**
	1. *Количество обращений, поступивших в АО «Россети Янтарь»*

| **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** |
| 2022 | 2023 | % | 2022 | 2023 | % | 2022 | 2023 | % | 2022 | 2023 | % | 2022 | 2023 | % |
| 1 | 2 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| 1 | Всего обращений потребителей в ДЗО, в том числе: | 16584 | 14340 | -14% | 102159 | 101689 | 0% | 40204 | 32293 | -20% | 196 | 267 | 36% | 158 | 0 | - |
| 1.1. | оказание услуг по передаче электрической энергии | 0 | 29 | - | 2098 | 2171 | 3% | 253 | 355 | 40% | 7 | 5 | -29% | 5 | 0 | - |
| 1.2. | осуществление технологического присоединения | 15926 | 12960 | -19% | 22880 | 19656 | -14% | 31029 | 25989 | -16% | 98 | 82 | -16% | 58 | 0 | - |
| 1.3. | коммерческий учет электрической энергии | 0 | 70 | - | 2767 | 2823 | 2% | 256 | 232 | -9% | 5 | 14 | 180% | 11 | 0 | - |
| 1.4. | качество обслуживания | 15 | 2 | - | 0 |   | - | 27 | 78 | 189% | 1 | 2 | 100% | 1 | 0 | - |
| 1.5. | техническое обслуживание электросетевых объектов | 0 | 60 | - | 2413 | 1772 | -27% | 189 | 172 | -9% | 3 | 9 | 200% | 5 | 0 | - |
| 1.6. | отключение электрической энергии | 0 | 27 | - | 65585 | 66323 | 1% | 240 | 270 | 13% | 0 | 7 | - | 4 | 0 | - |
| 1.7. | дополнительные услуги | 0 | 70 | - | 162 | 77 | -52% | 749 | 952 | 27% | 2 | 8 | 300% | 8 | 0 | - |
| 1.8. | контактная информация | 0 | 0 | - | 0 |   | - | 3 | 3 | 0% | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 1.9. | прочее (указать) | 643 | 1122 | 74% | 6254 | 8867 | 42% | 7458 | 4242 | -43% | 80 | 140 | 75% | 66 | 0 | - |
| 2 | Жалобы | 181 | 232 | 28% | 177 | 16 | -91% | 3811 | 2861 | -25% | 2 | 19 | 850% | 0 | 0 | - |
| 2.1. | оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе: | 5 | 1 | -80% | 1 | 0 | - | 116 | 93 | -20% | 1 | 0 | -100% | 0 | 0 | - |
| 2.1.1. | качество услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 95 | 4 | -96% | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 2.1.2. | качество электрической энергии | 5 | 1 | -80% | 1 | 0 | - | 21 | 89 | 324% | 1 | 0 | -100% | 0 | 0 | - |
| 2.2. | осуществление технологического присоединения | 164 | 222 | 35% | 172 | 7 | -96% | 3594 | 2707 | -25% | 1 | 16 | 1500% | 0 | 0 | - |
| 2.3. | коммерческий учет электрической энергии | 1 | 1 | - | 0 | 0 | - | 5 | 0 | -100% | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 2.4. | качество обслуживания | 0 | 1 | - | 0 | 0 | - | 12 | 11 | -8% | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 2.5. | техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства | 1 | 3 | - | 0 | 0 | - | 35 | 18 | -49% | 0 | 1 | - | 0 | 0 | - |
| 2.6. | отключение электрической энергии | 1 | 1 | - | 4 | 9 | 125% | 35 | 26 | -26% | 0 | 2 | - | 0 | 0 | - |
| 2.7. | дополнительные услуги | 2 | 2 | - | 0 | 0 | - | 8 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 2.8. | контактная информация | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | - |
| 2.9. | прочее (указать) | 7 | 1 | -100% | 0 | 0 | -100% | 6 | 6 | -100% | 0 | 0 | -100% | 0 | 0 | - |
| 3 | Заявка на оказание услуг | 1892 | 916 | -52% | 0 | 0 | - | 15729 | 13519 | -14% | 0 | 32 | - | 0 | 0 | - |
| 3.1. | по технологическому присоединению | 28 | 56 | -89% | 0 | 0 | -89% | 13099 | 10675 | -89% | 0 | 2 | -89% | 0 | 0 | -89% |
| 3.2. | техническое обслуживание/ремонт электросетевых объектов | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 52 | 56 | 0% | 0 | 29 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| 3.3. | по переустройству электросетевых объектов  | 159 | 53 | -100% | 0 | 0 | -100% | 6 | 102 | -100% | 0 | 1 | -100% | 0 | 0 | -100% |
| 3.4. | на восстановление ранее выданных ТУ | 240 | 20 | 0% | 0 | 0 | 0% | 333 | 304 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| 3.5. |  на переоформление мощности | 879 | 677 | -66% | 0 | 0 | -66% | 1215 | 1281 | -66% | 0 | 0 | -66% | 0 | 0 | -66% |
| 3.6. | заявление на перераспределение мощности | 14 | 12 | 233% | 0 | 0 | 233% | 21 | 19 | 233% | 0 | 0 | 233% | 0 | 0 | 233% |
| 3.7. | заявка на размещение линий связи | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 33 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| 3.8. | Предоставление в аренду объектов ДЗО для заявителя  | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 15 | 38 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| 3.9. | прочее | 572 | 98 | 0% | 0 | 0 | 0% | 988 | 1011 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |

*4.2.Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей*

| **№** | **Офис обслуживания потребителей** | **Тип офиса** | **Адрес местонахождения** | **Номер телефона, адрес электронной почты** | **Режим работы** | **Предоставляемые услуги** | **Количество потребителей, обратившихся очно в отчетном периоде** | **Среднее время на обслуживания потребителя, мин.** | **Среднее время ожидания потребителя в очереди, мин.** | **Количество сторонних организаций на территории обслуживания (при наличии указать названия организаций)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| 1 | Центр обслуживания клиентов | ЦОП | г. Калининград, ул. Театральная, 34 | 8-800-220-0-220, complaint@rosseti-yantar.ru | пн. – чт, пт. 08.00-17.00, 08.00-16.00 | услуги «Россети Янтарь» | 14340 | 4,9 | 4,9 | - |

.

*4.3 Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** |  | **Наименование** |  |  |
| 1 |  | Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номер телефонов центров обработки телефонных вызовов: | номер телефона | 8-800-220-0-220 |
| 2 |  | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | единицы | 101689 |
| 2.1 |  | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор организации | единицы | 98233 |
| 2.2 |  | Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню | единицы | 3456 |
| 3 |  | Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период | мин | 0:02:09 |
| 4 |  | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период | мин | 0:03:48 |

*4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число, 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.*

Максимальное количество обращений пришлось на сообщение информации, удельный вес которых составил 51 %. По сравнению с 2022 годом количество обращений данной категории снижено на 4 %, в абсолютных показателях на 2 965 обращений.

10 % составляют заявки на оказание услуг, темп роста которых снижен на 18 %, в абсолютных показателях на 3154 заявку.

В 2023 году поступило 3128 жалоб от потребителей услуг, что на 26 % меньше, чем в 2022 году, в абсолютных показателях на 1043 жалоб.

 Результаты рассмотрения жалоб показывают, что 94 % жалоб, поступило по вопросам технологического присоединения, основная доля которых приходится на неисполнение обязательств по договорам ТП. Снижение жалоб по ТП составило 25 %, в абсолютных показателях 979 жалоб.

Передача электрической энергии - 3% (снижение 24 %).

Отключение электрической энергии - 1% (снижение 5%).

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

 Помимо регулируемых видов деятельности (передача электрической энергии и технологическое присоединение к электрическим сетям), потребителям предлагается широкий перечень дополнительных услуг, оказываемых на платной основе:

| № | **Услуги** |
| --- | --- |
|  | **ПРОЧАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ** |
| **1.** | **Аренда** |
| 1.1. | Аренда зданий, помещений, сооружений, кроме объектов электросетевого хозяйства |
| 1.2. | Аренда объектов электросетевого хозяйства |
| 1.3. | Аренда земли |
| 1.4. | Аренда транспортных средств |
| 1.5. | Услуги по размещению оборудования на электросетевых объектах |
| 1.5.1. | Услуги по размещению телекоммуникационного оборудования связи, в том числе волоконно-оптических линий связи |
| 1.5.2. | Услуги по размещению наружного освещения |
| 1.5.3. | Услуги по размещению на электросетевых объектах прочих конструкций и оборудования |
| 1.6. | Услуги по размещению наружной рекламы и информации |
| 1.7. | Аренда прочего имущества |
| **2.** | **Услуги по техническому и ремонтно-эксплуатационному обслуживанию** |
| 2.1. | Оперативно-техническое обслуживание электросетевых объектов потребителя |
| 2.2. | Оперативно-техническое обслуживание сетей наружного освещения |
| 2.3. | Ремонтно-эксплуатационное обслуживание электросетевых объектов потребителя |
| 2.4. | Ремонтно-эксплуатационное обслуживание сетей наружного освещения |
| 2.5. | Испытание и диагностика электрооборудования, защитных средств и приборов |
| 2.6. | Прочие услуги по техническому и ремонтно-эксплуатационному обслуживанию, диагностике и испытанию |
| **3.** | **Выполнение строительно-монтажных работ** |
| 3.1. | Переустройство электросетевых объектов Общества по инициативе третьих лиц (пакетная услуга) |
| 3.2. | Выполнение работ, отнесенных к компетенции заявителя, при осуществлении технологического присоединения («ТП под ключ», пакетная услуга) |
| 3.3. | Строительно-монтажные работы по устройству электрических сетей наружного освещения («Организация сетей наружного освещения», пакетная услуга) |
| 3.4. | Проектно-изыскательские работы в целях строительства, реконструкции и перевооружения электросетевых объектов потребителя |
| 3.5. | Строительно-монтажные работы, реконструкция и перевооружение электросетевых объектов потребителя |
| 3.6. | Организация учета электрической энергии (установка/замена, ремонт приборов учета, установка комплекса АИИС КУЭ и пр.) |
| 3.7. | Технический надзор за производством строительно-монтажных работ |
| 3.8. | Прочие строительно-монтажные и проектные работы |
| **4.** | **Консультационные и организационно-технические услуги** |
| 4.1. | Проведение энергетических обследований (энергоаудит), разработка и реализация мероприятий по энергосбережению и повышению энергетической эффективности |
| 4.2. | Консультационные услуги по направлениям деятельности («Энергоконсультант», и др.) |
| 4.3. | Услуги по отключению-подключению потребителей, по введению ограничения (восстановлению) потребления электроэнергии |
| 4.4. | Услуги по предоставлению допуска сторонних организаций для производства работ в охранных зонах или на объектах электросетевого хозяйства |
| 4.5. | Экспертиза и согласование проектной документации |
|  4.6. | Услуги по управлению спросом на электрическую энергию |
|  4.7. | Прочие консультационные и организационно-технические услуги |
| **5.** | **Агентские услуги** |
| **6.** | **Услуги связи и информационных технологий** |
| 6.1. | Услуги связи |
| 6.2. | Услуги в сфере информационных технологий |
| 6.3. | Услуги центра обработки телефонных вызовов (Контакт-центров, горячих линий и пр.) |
| 6.4. | Прочие услуги связи и информационных технологий |
| **7.** | **Другие услуги по прочей операционной деятельности** |
| 7.1. | Услуги по зарядке электротранспорта |
| 7.2. | Прочие другие услуги по прочей операционной деятельности |
| **8.** | **Другие прочие услуги** |

*4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действия на территориях других государств, матери одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС*

*и приравненные к ним категории граждан*).

 В 2023 году данные мероприятия АО «Россети Янтарь» не проводились.

*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.*

Отчет о проведении опроса потребителей услуг по изучению степени удовлетворенности качеством предоставляемых услуг

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ДЗО/филиал ДЗО** | **Метод** | **Объект исследования** | **Период проведения** | **Количество респондентов** | **Цель исследования** |
| А | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| АО «Россети Янтарь» | Письменный опрос | Потребитель | 01.12.2023 -31.12.2023 | 50 | изучение степени удовлетворенности качеством предоставляемых услуг АО «Россети Янтарь» |

В период 01.12.2023 по 29.12.2023 года анкеты заполнили 50 клиентов компании, из них 78% – физические лица. По вопросам осуществления технологического присоединения обратились 84% респондентов, по вопросу установки приборов учета эл/энергии – 4%, за дополнительными платными услугами – 2%, прочим вопросам – 10%.

Клиенты компании высоко оценивают полноту информации, скорость обслуживания, доброжелательность и профессионализм персонала общие оценки по компании составили 4.8, 5, 5, 4.9 балла (по пятибалльной шкале) соответственно.

Большинство респондентов удовлетворены удобством расположения и время работы ЦОК итоговая оценка данного показателя в среднем по компании составила 4,46 балла (по пятибалльной шкале).

При оценке каналов связи, которыми пользуются клиенты компании, 18% респондентов наиболее удобным для себя указали только личное обращение в офисы очного обслуживания потребителей, при этом 82% респондентов готовы воспользоваться дистанционным обслуживанием: 52% выбрали телефонную связь, 38% респондентов выбрали обращение через Интернет-ресурсы и 22% - почтовую связь из всего количества респондентов (клиентам предоставлена возможность выбрать более одного вида канала связи).

С Порталом-ТП.РФ знакомы 76% посетителей офисов очного обслуживания, при этом большинство респондентов (80%) знают о возможности подать заявку через Портал ТП.РФ

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

В целях повышения эффективности работы с обращениями клиентов, заочная форма обслуживания посредством телефонной связи – осуществляется единым Контакт центром группы компаний Россети по единому федеральному номеру 8-800-220-0-220. За 2023 год посредством телефонной связи принято 101 689 звонка.

Среднее время обслуживания составило – 3 мин. 48 сек.

Совместно с ПАО «Россети» ведется работа по доработке интерактивных сервисов обратной связи. В том числе по развитию Мобильного приложения с возможностью подачи заявки на ТП, отслеживанием статуса ее исполнения, получение и подписание документов с использованием ЭЦП.

Взаимодействие с потребителями услуг осуществляется по трем формам обслуживания: очный сервис, заочный сервис и электронный. Информационный обмен Общества с потребителями услуг осуществляется посредством каналов (способов) взаимодействия.

Преимущественными каналами взаимодействия являются цифровые каналы взаимодействия, данная форма коммуникации является наиболее современной и доступной формой для потребителей.

Возможность доступа к услугам и сервисам группы компаний «Россети» в очной форме посредством личного контакта потребителей услуг с работниками АО «Россети Янтарь», в компетенцию которых входит взаимодействие с потребителями услуг (далее - работник), сохраняется в виде альтернативных способов, удобных для определенного типа потребителей. При очном обслуживании каналом взаимодействия является Центр обслуживания потребителей.

Заочная и электронная форма обслуживания осуществляется без личного контакта потребителей услуг с работниками. При заочной форме обслуживания потребителей услуг используются следующие цифровые каналы взаимодействия: Единый контактный центр группы компаний «Россети», Интернет-приемная, Личный кабинет клиента Портала ТП (включая МП), СМС, ЕПГУ, электронная почта, почта, клиентский ящик, социальные сети и пр.

Перечень услуг, которые потребитель может получить через сеть «Интернет»:

- подать заявку на технологическое присоединение к электрическим сетям;

- подать заявку на технологическое присоединение к электрическим сетям через ФГИС «ЕПГУ»;

- подать заявку на дополнительные услуги Общества;

- подать заявку на установку/замену прибора учета;

- отслеживать информацию о ходе рассмотрения поданных заявок;

- оценить качество и доступность технологического присоединения к электрическим сетям;

- направить обращение;

- задать вопрос специалисту;

- сообщить о хищении неучтенном потреблении электроэнергии;

- подать сигнал (сообщение) о качестве услуг по энергоснабжению;

- запрос потребителя (внесение изменений в технические условия, заключение дополнительного соглашения к договору ТП, уведомление о выполнении технических условий, заключение дополнительного соглашения к договору по дополнительным услугам);

- производить расчет стоимости услуг;

- производить расчет необходимой мощности;

- передать показания прибора учета;

- подать запрос на получение информации о состоянии своих электроустановок;

- подать запрос на предоставление доступа к минимальному набору функций интеллектуального прибора учета;

 - узнать информацию об аварийных отключениях, а также график плановых отключений электроэнергии;

 - подписка на информирование о плановых отключениях.

 В целях обеспечения доступности интерактивных сервисов Общества проведены online- встречи с потребителями услуг, по результатам которых на официальном сайте АО «Россети Янтарь» в разделе «Технологическое присоединение» опубликован информационный ролик с пошаговой инструкцией от подачи заявки на ТП до получения итоговых документов.

 За 2023 год посредством электронных сервисов поступило 32293 обращений, из них:

 Email – 857 обращений;

 Единые ресурсы ГК «Россети» и ФГИС «ЕПГУ» - 31436 обращений, из них через сервисы Светлой страны - 179 обращений и через ФГИС «ЕПГУ» 288 обращений (заявки на ТП).

В рамках развития дополнительных (нетарифных) услуг в АО «Россети Янтарь» утверждена дорожная карта по развитию дополнительных (нетарифных) услуг Общества с учетом концепции «Цифровая трансформация 2030» (решение Совета директоров Общества от 08.11.2021 года протокол №8).

За 2023 год в рамках развития дополнительных услуг реализованы следующие мероприятия:

- разработаны и актуализированы основные регламентирующие деятельность нормативные документы;

- организовано оказание новых видов услуг, в том числе консультационных услуги по разработке и выдаче технических условий на пересечение и параллельное следование газопроводов, трубопроводов с сетями, принадлежащими Обществу, услуги по разработке и выдаче предварительных технических решений, технических условий на переустройство электросетевых объектов Общества по инициативе третьих лиц;

- организована работа по привлечению клиентов в рамках выполнения СМР в том числе услуги «ТП под ключ». Принято участие в конкурсных процедурах в качестве подрядной организации на выполнение «ТП под ключ»;

- расширение спектра оказываемых услуг санаторием профилакторием «Энергетик»: развитие медицинского блока (получение дополнительных лицензий на оказание медицинских услуг, приобретение дополнительного медицинского оборудования для расширения спектра оказываемых услуг «Создание водолечебницы на базе санатория»). Автоматизация процессов бронирования и учета загрузки;

- утверждены калькуляции стоимости по всем видам нетарифных услуг, оказываемых АО «Россети Янтарь» на 2023 год;

- согласно Программе «Развитие зарядной инфраструктуры АО «Россети Янтарь», в 2023 году были установлены 4 ЭЗС быстрого типа мощностью по 150 кВт каждая в г. Калининград;

- в рамках продвижения услуг проведены рабочие встречи с Министерствами Правительства Калининградской области, главами администраций районов. В рамках развития услуг по размещению ВОЛС проводятся рабочие встречи с представителями ведущих операторов связи Калининградской области на предмет заключения договоров. Кроме того, проведена работа с администрациями муниципальных образований по вопросам законного подвеса объектов уличного освещения и прочего оборудования администраций на электросетевых объектах АО «Россети Янтарь»;

- в рамках автоматизации процесса оказания дополнительных (нетарифных) услуг:

- доработан модуль по услуге «Переустройство электросетевых объектов Общества»;

- внедрен модуль по всем действующим договорам по оказанию дополнительных услуг.

На 2024 в АО «Россети Янтарь» запланированы следующие мероприятия:

1. Повышение уровня информированности потенциальных потребителей услуг о видах предоставляемых услуг, как в части основной деятельности, так и по направлениям дополнительных услуг.
2. Повышение качества обслуживания потребителей, а также повышение качества предоставляемых услуг в целях повышения уровня удовлетворенности потребителей.
3. Снижение уровня маркетинговых затрат, в том числе за счет сегментирования рынка и определения целевой аудитории по направлениям.
4. Оптимизация работы по контролю и порядку рассмотрения обращений потребителей услуг.
5. Разработка/оптимизация схем и регламентов бизнес-процессов с учетом требований Положения о реализации дополнительных (нетарифных) услуг Общества и утверждение в установленном порядке.
6. Доработка информационных систем Общества в части актуализации бизнес-процессов по реализации дополнительных (нетарифных) услуг, процесса планирования деятельности по реализации (нетарифных) услуг, расчета стоимости дополнительных (нетарифных) услуг, формирования отчетности.
7. Развитие приоритетных направлений дополнительных услуг:
* строительно-монтажные работы «ТП под ключ»;
* услуги по техническому и ремонтно-эксплуатационному обслуживанию;
* консультационные и организационно-технические услуги;
* аренда и услуги по размещению;
* санаторий-профилакторий «Энергетик;
* Калининградская область определена одной из пилотных зон для создания инфраструктуры для электротранспортных средств. В 2024 году планируется к установке 10 ЭЗС быстрого типа (150 кВт).

*4.9 Информация по обращениям потребителей*

Информация опубликована на официальном сайте АО «Россети Янтарь» в сети Интернет на странице

https://rosseti-yantar.ru/raskrytie-informatsii/raskrytie-informatsii-subektami-optovogo-i-roznichnogo-rynkov-elektricheskoy-energii-setevoy-organiz/section.php?CODE=19-s