

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг ПАО «ТРК» за 2017 год

1. Общая информация

Публичное акционерное общество «Томская распределительная компания» (входит в группу компаний «Россети») - региональная энергетическая компания, обеспечивающая передачу и распределение электроэнергии на всей территории Томской области. ПАО «ТРК» обслуживает 147 077 потребителей услуг (далее - потребители).

Разбивка по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и типу потребителей (физические или юридические лица) за 2017 год, а также динамика по отношению к 2016 году, представлена таблицами 1.1, 1.2, 1.3.

Разбивка по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и типу
потребителей за 2017 год

Таблица 1.1

2016 год	Юридические лица				Физические лица
	Уровень напряжения				
Категория надежности потребителей	ВН	СН1	СН2	НН	НН
1	2	1	8	6	-
2	3	8	91	128	-
3	1	1	793	5 103	142 932
Итого	6	10	892	5 237	142 932

Разбивка по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и типу
потребителей за 2016 год

Таблица 1.2

2015 год	Юридические лица				Физические лица
	Уровень напряжения				
Категория надежности потребителей	ВН	СН1	СН2	НН	НН
1	2	1	8	5	-
2	3	9	83	116	-
3	1	1	788	4 964	142 270
Итого	6	11	879	5 085	142 270

Динамика роста с разбивкой по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и типу потребителей относительно 2016 года.

Таблица 1.3

Динамика к 2015 году	Юридические лица				Физические лица
	Уровень напряжения				
Категория надежности потребителей	ВН	СН1	СН2	НН	НН
1	0%	0%	0,0%	16,7%	-
2	0%	--12,5%	8,8%	9,4%	-
3	0%	0%	0,6%	2,7%	0,5%
Итого	0%	-10%	1,5%	2,9%	0,5%

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 представлены в таблице 1.4.

Таблица 1.4

Потребители	Наименование показателя	2016			2017			Динамика изменений
		Состояние систем учета			Состояние систем учета			
		Всего точек учета	в т.ч. с удаленным сбором данных	в т.ч. не оборудованных приборами	Всего точек учета	в т.ч. с удаленным сбором данных	в т.ч. не оборудованных приборами	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Юридические лица	Точек учета, шт.	16 392	1 680	0	16 608	1 950	0	216
Ввода в многоквартирные дома		2 192	1 066	0	2 320	1 123	0	128
Потребители-граждане (частные домовладения)		141 814	27 214	1 165	142 549	30 778	1 063	735
Бесхозные сети		462	0	0	439	0	0	-23
Технический учет		4 351	417	157	4 562	469	150	211
Всего		165 211	30 377	1 322	166 478	34 320	1 213	1 267

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.

Состав электросетевого оборудования, обслуживаемого ПАО "ТРК" по состоянию на 31.12.2017г. представлена в таблице 1.5.

Таблица 1.5

Тип линии	Напряжение, кВ	Протяженность		
		всего (по трассе), км	в т.ч. электрические сети ПАО «ТРК», км	в т.ч. арендованные сети, км
ВЛ	110	3 291,7	3 291,7	0,0
	35	1 529,4	1 494,2	35,2
	10	8 133,9	7 756,1	377,8
	0,4	5 101,6	4 462,7	638,9
	Итого:	18 056,6	17 004,7	1 051,9
КЛ	110			
	35	1,20	1,2	
	10	215,90	140,3	75,6
	0,4	246,00	97,4	148,6
	Итого:	463,10	238,9	224,2
ВСЕГО ВЛ+КЛ		18 519,7	17 243,6	1276,1

Класс напряжения ПС, кВ	Всего		в т.ч. электрические сети ОАО «ТРК»		в т.ч. арендованные сети	
	Кол-во (шт.)	Мощность (МВА)	Кол-во (шт.)	Мощность (МВА)	Кол-во (шт.)	Мощность (МВА)
110	70	2 225,4	70	2 225,4		
35	67	718,9	63	688,4	4	30,5
6-10/0,4	3 232	1 011,3	2 727	763,4	505	247,9
ИТОГО	3 369	3 955,6	2 860	3677,2	509	278,4

Состав электросетевого оборудования, обслуживаемого ПАО "ТРК" по состоянию на 31.12.2016г. представлена в таблице 1.6

Таблица 1.6

Тип линии	Напряжение, кВ	Протяженность		
		всего (по трассе), км	в т.ч. электрические сети ПАО «ТРК», км	в т.ч. арендованные сети, км
ВЛ	110	3 287,8	3287,8	0,0
	35	1 422,7	1 353,7	69,0
	10	7 658,7	7 303,0	355,6
	0,4	4 751,5	4 202,8	548,7
	Итого:	17 120,7	16 147,4	973,3
КЛ	110	-	-	-
	35	2,6	2,6	0,0
	10	202,2	118,8	83,5
	0,4	252,2	138,4	113,9
	Итого:	457,1	259,7	197,3
ВСЕГО ВЛ+КЛ		17 577,7	16 407,1	1 170,7

Класс напряжения ПС, кВ	Всего		в т.ч. электрические сети ПАО «ТРК»		в т.ч. арендованные сети	
	Кол-во (шт.)	Мощность (МВА)	Кол-во (шт.)	Мощность (МВА)	Кол-во (шт.)	Мощность (МВА)
110	70	2 175.0	70	2 175.0		
35	65	720.7	60	653.6	5	67.1
6-10/0,4	3 047	959.7	2 599	723.0	448	236.7
ИТОГО	3 182	3 855.4	2 729	3 551.6	453	303.8

Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства ПАО «ТРК» с разбивкой по уровням напряжения и по типам оборудования за 2017 год, а также динамика по отношению к 2016 году, представлена таблицей 1.7.

Таблица 1.7

Перечень объектов	2016год	2017год
Трансформаторное оборудование	73,30	49,15
Коммутационные аппараты	74,90	48,74
Общий износ по оборудованию	74,36	48,88
ВЛ 35-220 кВ	54,30	22,90
ВЛ 0,4-20 кВ	64,80	18,23
КЛ 35-220 кВ	0,00	0,00
КЛ 0,4-20 кВ	72,30	33,62
Общий износ по линиям	62,54	22,66

2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в целом по ПАО «ТРК» в отчетном периоде, а также динамика по отношению к 2016 году представлены в таблице 2.1:

Характеристика и динамика показателей качества услуг по передаче электрической энергии ПАО "ТРК" за 2017 год

Таблица 2.1

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		2015	2016	Темп роста, %
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIDI})	1,9911	1,5719	-21,1
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 (Π_{SAIFI})	1,6661	1,5550	-6,7
2.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	-	-	-
2.4	НН (до 1 кВ)	-	-	-
3	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) ($\Pi_{SAIDI, \text{план}}$)	1,8480	2,0262	9,6
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	1,0129	0,9288	-8,3

	хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) ($\Pi_{SAIFI, \text{план}}$)			
4.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	-	-	-
4.4	НН (до 1 кВ)	-	-	-
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0	0	0
5.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0	0	0

В соответствии с Методическими указаниями по расчету уровня надежности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью и территориальных сетевых организаций, утвержденными приказом Министерства энергетики РФ от 29.11.2016г. №1256, в ПАО «ТРК», произведен расчет индикативных показателей уровня надежности оказываемых услуг: Π_{saidi} (показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии на точку поставки), Π_{saifi} (показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии на точку поставки) за 2017 год. Кроме того, в целях проведения сравнительного анализа, произведен перерасчет данных показателей за 2016 год в соответствии с действующими Методическими указаниями.

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

В 2017 году отмечается существенное снижение значения показателя качества оказания услуг по передаче электрической энергии в сравнении с 2017 годом, поэтому разработка корректирующих мероприятий направленных на улучшение показателей качества оказания услуг не требуется.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

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

Таблица 3.1

Сведения о наличии мощности, свободной для технологического присоединения к электрическим сетям ПАО "ТРК"									
№ п/п	Наименование подстанции	Уровни напряжения	Установленная мощность существующих трансформаторов (МВА)				Текущий резерв мощности для присоединения потребителей (по результатам контрольного замера зима 2017г.) (МВт)		Планируемый резерв мощности на конец года с учетом присоединенных потребителей, заключенных договоров на технологическое присоединение, поданных заявок на технологическое присоединение и реализации планов капитальных вложений (инвестиционных программ) (МВт)
			1Т	2Т	3Т	4Т	с учетом присоединенных потребителей	с учетом выданных технических условий	
1	Александровская	110/35/10	16	16			11,036	10,879	12,224
2	Академическая	35/10	10	10			6,063	5,338	5,998
3	Асино	110/35/10	40	40			20,158	17,803	20,004
4	Асино ДОК "Аском"	110/6	25	25			13,522	1,307	1,468
5	Аэропорт (ЦЭС)	35/10	5,6				4,557	4,254	4,780
6	Аэропорт (СЭС)	35/6	4	2,5			2,318	2,318	2,605
7	Бабарыкино	35/10	1,8	2,5			1,231	1,216	1,366
8	Бакчар	110/35/10	6,3	6,3			2,619	2,487	2,795
9	Баткат	35/10	3,2				2,599	2,527	2,839
10	Батурино	110/10	6,3	2,5			1,703	1,688	1,896
11	Б-Дорохово	35/10	2,5	2,5			2,184	1,143	1,284
12	Белый Яр	110/10	10	10			5,206	4,462	5,013
13	Березовка	35/10	1,6	1			0,408	0,393	0,441
14	Богатыревка	35/10	1,6	1,6			1,450	1,450	1,629
15	Богашево	35/10	16	16			6,625	3,306	3,715
16	Бройлерная	110/35/10	25	25			3,906	3,726	4,187
17	Бушуево	35/10	1,6	1,6			1,451	1,451	1,630
18	Вахская	110/35/6	25	25	25		3,115	-4,046	-4,546
19	Вершинино	35/10	6,3	2,5			1,075	0,590	0,663
20	Водозабор	35/10	6,3	6,3			3,913	3,913	4,397
21	Володино-110	110/10	6,3				4,740	4,585	5,151
22	Вороново	35/10	2,5	2,5			1,322	0,650	0,731
23	Вороново	110/10	10	6,3			4,740	4,679	5,258
24	Высокий Яр	110/35/10	10	10			8,299	8,289	9,313
25	Высокое	35/10	2,5				1,921	1,921	2,158

Сведения о наличии мощности, свободной для технологического присоединения к электрическим сетям ПАО "ТРК"									
№ п/п	Наименование подстанции	Уровни напряжения	Установленная мощность существующих трансформаторов (МВА)				Текущий резерв мощности для присоединения потребителей (по результатам контрольного замера зима 2017г.) (МВт)		Планируемый резерв мощности на конец года с учетом присоединенных потребителей, заключенных договоров на технологическое присоединение, поданных заявок на технологическое присоединение и реализации планов капитальных вложений (инвестиционных программ) (МВт)
			1Т	2Т	3Т	4Т	с учетом присоединенных потребителей	с учетом выданных технических условий	
26	Громышевская	35/10					демонтирована	демонтирована	демонтирована
27	Гусево	110/35/10	6,3	6,3			5,415	5,320	5,978
28	Дубровская	35/10	2,5				2,114	2,084	2,341
29	Ежи	35/10	1,6				1,320	1,320	1,483
30	Заводская	35/10	10	10			-0,170	-1,342	-1,506
31	Западная	110/35/10	40,5	40			2,652	2,652	2,980
32	Заря	35/10	4	4			2,927	2,601	2,922
33	Зоркальцево	35/10	4	4			1,185	-0,420	-0,472
34	Зырянская	110/35/10	10	20			1,413	0,635	0,713
35	Игольская	110/35/6	25	25			4,050	4,050	4,550
36	Итатка	110/10	6,3	10			5,157	5,107	5,738
37	Калиновая	110/35/6	25	25			21,494	19,994	22,465
38	Калтай	35/10	4	4			2,192	0,638	0,717
39	Кандинка 110	110/35/10	16	16			10,234	7,109	7,988
40	Каргала	110/10	10	10			8,859	8,819	9,909
41	Кафтанчиково	35/10	4				1,375	0,082	0,092
42	Каштак	110/10	40	40,5			12,483	12,483	14,026
43	Киреевск	35/10	6,3				5,094	4,889	5,494
44	Кировская	35/10	2,5	2,5			1,046	0,826	0,928
45	Кисловка	35/10	6,3	6,3			1,506	0,073	0,082
46	Клюквинка	110/35/10	6,3	6,3			5,426	5,416	6,085
47	Кожевниково	110/35/10	10	10			2,845	2,164	2,431
48	Коломинские Гривы	110/35/10	6,3	6,3			5,175	5,168	5,807
49	Колпашево	110/35/10	40	40			19,847	19,466	21,872
50	Колпашевская ПТФ	35/10	0	0			демонтирована	демонтирована	демонтирована
51	Коммунальная	110/35/10	40	40			12,613	12,613	14,172
52	Комсомольская	110/35/10	10				8,410	8,410	9,450
53	Копылово	35/10	6,3	10			1,816	-0,389	-0,437
54	Корнилово	35/10	4	6,3			0,844	-2,402	-2,699
55	Красная Горка	35/10	1	1			0,553	0,538	0,605
56	Красный Яр	35/10	2,5	2,5			1,473	1,358	1,525
57	Кривошеино	110/10	16	16			11,475	11,170	12,550
58	Кудиновка	35/10	6,3				5,442	5,432	6,103
59	Кузовлево	35/10	6,3	6,3			4,213	3,955	4,443
60	Куяново	35/10	4	2,5			1,899	1,899	2,134

Сведения о наличии мощности, свободной для технологического присоединения к электрическим сетям ПАО "ТРК"									
№ п/п	Наименование подстанции	Уровни напряжения	Установленная мощность существующих трансформаторов (МВА)				Текущий резерв мощности для присоединения потребителей (по результатам контрольного замера зима 2017г.) (МВт)		Планируемый резерв мощности на конец года с учетом присоединенных потребителей, заключенных договоров на технологическое присоединение, поданных заявок на технологическое присоединение и реализации планов капитальных вложений (инвестиционных программ) (МВт)
			1Т	2Т	3Т	4Т	с учетом присоединенных потребителей	с учетом выданных технических условий	
61	Левобережная	110/35/10	25	25			-2,490	-8,161	-9,168
62	Ломовая	110/ 10	6,3	6,3			3,217	3,217	3,615
63	Лоскутово	35/10	6,3	6,3			1,601	0,101	0,114
64	Лугинецкая	110/35/6	25	25			10,458	10,458	11,750
65	Мазалово	35/10	10				9,151	9,150	10,281
66	Малиновка	110/35/10	10	15			2,485	1,841	2,068
67	Малобрагино	35/10	2,5				2,010	1,951	2,192
68	Малореченская	110/35	25	25			8,856	8,856	9,950
69	Маркелово	110/10	6,3	6,3			4,928	4,638	5,211
70	Мельниково-110	110/35/10	10	16			3,434	1,779	1,998
71	Мирный	35/10	1,6	1,6			-0,195	-0,241	-0,261
72	Михайловка	35/10	6,3	2,5			1,615	1,527	1,716
73	Могочино	35/10	4	4			2,540	2,399	2,695
74	Молчаново	110/10	6,3				2,948	1,955	2,196
75	Молчановская НПС	110/10	25	25			19,487	19,487	21,895
76	Монастырка	35/10	2,5				2,195	2,173	2,442
77	Моряковка	35/10	6,3	6,3			3,094	1,724	1,937
78	Московский тракт	110/6	25	25			18,034	18,034	20,263
79	Н.Архангельская	35/10	3,2	10			2,651	2,619	2,942
80	Наумовка	35/10	1,6	2,5			1,337	0,125	0,140
81	Научная	110/35/10	40	40			19,468	12,051	13,540
82	Нелюбино	35/10	2,5	2,5			0,965	0,236	0,265
83	Новая Бурка	35/10	1,6				1,479	1,479	1,662
84	Новиковка	35/10	2,5	2,5			1,956	1,931	2,170
85	Новоильинская	110/35/10	6,3				5,442	5,415	6,085
86	Новомариинка	35/10	1,6	1			0,600	0,600	0,674
87	Ново-Николаевка	110/10	6,3	6,3			4,386	4,303	4,834
88	Октябрьская	110/35/10	40	40,5			7,685	7,446	8,367
89	Останинская	110/35/6	16	16			11,748	11,748	13,200
90	ОЭЗ-3	35/10	2,5				1,496	1,496	1,681
91	Парабель-КС	110/10	25	25			21,494	21,494	24,150
92	Парбиг	35/10	2,5	2,5			1,549	1,509	1,695
93	Первомайское М/Р	110/35/6	16	16			6,764	6,764	7,600
94	Первомайская НПС	110/10	25	25			18,557	18,557	20,850
95	Первомайская(ВЭС)	110/35/10	10	10			3,109	2,834	3,185

Сведения о наличии мощности, свободной для технологического присоединения к электрическим сетям ПАО "ТРК"									
№ п/п	Наименование подстанции	Уровни напряжения	Установленная мощность существующих трансформаторов (МВА)				Текущий резерв мощности для присоединения потребителей (по результатам контрольного замера зима 2017г.) (МВт)		Планируемый резерв мощности на конец года с учетом присоединенных потребителей, заключенных договоров на технологическое присоединение, поданных заявок на технологическое присоединение и реализации планов капитальных вложений (инвестиционных программ) (МВт)
			1Т	2Т	3Т	4Т	с учетом присоединенных потребителей	с учетом выданных технических условий	
96	Песочно-Дубровка	110/35/10	16	16			12,796	12,796	14,378
97	Петрово	35/10	6,3	6,3			2,442	-0,212	-0,238
98	Пиковая	110/35/6	16	16			11,247	11,247	12,637
99	Плотниково	110/10	2,5	6,3			2,078	2,068	2,323
100	Победа	35/10	4				1,510	0,681	0,765
101	Подгорное	110/10	6,3	10			2,683	2,644	2,971
102	Поротниково	110/10	10	10			9,191	9,171	10,305
103	Правобережная	35/6	16	16	16		15,905	15,905	17,870
104	Причал	35/6	4	4			3,649	3,649	4,100
105	Промзона	35/10	10	10			8,010	8,010	9,000
106	Пудино	35/10	6,3	6,3			5,531	5,531	6,215
107	Раздольное	110/10	25	25			16,955	16,955	19,050
108	Рыбалово	110/35/10	16	16			5,516	4,409	4,954
109	Сайга	110/10	2,5	2,5			1,840	1,815	2,039
110	Самусь	35/6	10	3,2			0,480	-0,677	-0,761
111	Свинокомплекс	35/10	10	10			6,370	5,981	6,721
112	Северная	35/6	25	25			7,293	7,293	8,194
113	Северо-Восточная	110/10	16	16			7,650	7,650	8,595
114	Семилужки	110/10	16	16			13,427	12,988	14,594
115	Сергеево	35/10	4	4			3,286	3,286	3,692
116	Совхозная	35/10	10	10			7,209	7,209	8,100
117	Солнечная	110/10	25	25			10,395	9,395	10,556
118	Стрежевская	110/35/10	25	25			6,186	5,945	6,680
119	Тарская	110/35/10	6,3	6,3			5,736	5,736	6,445
120	Тегульдэт	110/35/10	10	10			7,700	7,228	8,121
121	Тиз	35/6	25	25			10,911	10,911	12,260
122	Типсино	110/35/10	6,3	6,3			5,798	5,784	6,499
123	Тогур	35/10	10	10			5,340	5,318	5,975
124	Томская птф	35/10	4	4			0,701	0,050	0,056
125	Туганская птф	35/10	4	2,5			1,338	1,225	1,377
126	Тунгусово	110/35/10	6,3	6,3			2,906	2,775	3,118
127	Турунтаево	110/35/10	25	20			17,042	17,012	19,114
128	Улу-Юл	110/35/10	6,3				5,008	5,008	5,626
129	Уртам	110/10	6,3	6,3			5,329	5,294	5,948

Сведения о наличии мощности, свободной для технологического присоединения к электрическим сетям ПАО "ТРК"									
№ п/п	Наименование подстанции	Уровни напряжения	Установленная мощность существующих трансформаторов (МВА)				Текущий резерв мощности для присоединения потребителей (по результатам контрольного замера зима 2017г.) (МВт)		Планируемый резерв мощности на конец года с учетом присоединенных потребителей, заключенных договоров на технологическое присоединение, поданных заявок на технологическое присоединение и реализации планов капитальных вложений (инвестиционных программ) (МВт)
			1Т	2Т	3Т	4Т	с учетом присоединенных потребителей	с учетом выданных технических условий	
130	Усть-Бакчар	110/10	6,3	6,3			4,962	4,960	5,573
131	Центральная	35/6	16	10,7			0,993	0,993	1,116
132	Чажемто	110/10	6,3				5,887	5,872	6,597
133	Чердаты	110/35/10	6,3	6,3	1,8	1,8	4,597	4,535	5,095
134	Чилино	110/10	10	10			8,440	8,184	9,196
135	Ювала	35/10	2,5	2,5			1,557	1,492	1,677
136	Южная	35/6	25	25			6,130	6,130	6,888
137	Ягодное	110/10	2,5				1,847	1,842	2,070

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

1. В ПАО «ТРК» издан приказ от 11.09.2015 №572 «Об определении способа выполнения работ при технологическом присоединении льготных категорий заявителей». Экономический эффект от перехода с подрядного на хозяйственный способ выполнения работ по технологическому присоединению достигается за счет выполнения части работ собственными силами сетевой организации без увеличения численности административно-управленческого и производственного персонала ПАО «ТРК», что приводит к снижению стоимости затрат технологического присоединения льготной категории заявителей, а, следовательно, к положительному эффекту по сравнению с выполнением работ с привлечением подрядной организации

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

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

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

Экономическим эффектом от внедрения Регламента является достижение следующих целей:

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

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

В ПАО «ТРК» очное 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 которого входит прием и регистрация обращений потребителей, в том числе и по вопросам технологического присоединения, а также разрешение и предупреждение конфликтных ситуаций с клиентами ПАО «ТРК».

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

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

- присоединение объектов заявителей через объекты электросетевого хозяйства других-собственников (присоединение субабонентов через сети абонентов);
- деление предприятий на автономные производственные единицы и как следствие-пересмотр границ балансовой и эксплуатационной принадлежности;
- строительство новых электрических сетей, проходящих через земли сторонних организаций;

-присоединение объектов заявителей через бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства;

-перераспределение и подтверждение мощностей.

Информация по категориям присоединения потребителей услуг по технологическому присоединению в разбивке по мощности, в динамике по 2016- 2017 годам представлена в таблице 3.2.

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

Информация по категориям присоединения потребителей услуг по технологическому присоединению в разбивке по мощности, в динамике по 2016- 2017 годам

Таблица 3.2

N	Показатель	Категория присоединения потребителей по технологическому присоединению в разбивке по мощности, в динамике по годам															Всего
		до 15 кВт включительно			свыше 15 кВт и до 150 кВт включительно			свыше 150 кВт и менее 670 кВт			не менее 670 кВт			объекты по производству электрической энергии			
		2016	2017	Динамика изменения показателя, %	2016	2017	Динамика изменения показателя, %	2016	2017	Динамика изменения показателя, %	2016	2017	Динамика изменения показателя, %	2016	2017	Динамика изменения показателя, %	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	Число заявок (с учетом переходящих заявок прошлого года) на технологическое присоединение, поданных заявителями, шт.	2733	3200	+17,9	241	524	+117,43	53	77	+45,28	14	20	+42,86	0	0	-	3821
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	2699	2887	+6,97	231	466	+101,73	52	74	+42,31	14	13	-7,14	0	0	-	3440
3	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0

	технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:																
3.1	по вине сетевой организации	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
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	7,5	5,1	-32,00	10,9	8,6	-21,10	13,9	11,2	-19,42	22,6	20,8	-7,96	0	0	-	5,7
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	2612	2693	+3,10	200	299	+49,50	45	44	-2,22	13	5	-61,54	0	0	-	3041
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	2604	2558	-1,77	166	264	+59,04	34	55	+61,76	4	10	+150	2	1	-50	2888

7	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:	1	0	-100	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0
7.1	по вине сетевой организации	1	0	-100	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
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	197,5	113,0	-42,78	124,9	100	-19,94	209,6	91	-56,58	370,8	99	-73,30	844,5	1554	+84,01	146

4. Качество обслуживания

4.1. Повышение качества оказываемых услуг является одним из стратегических направлений работы ПАО «ТРК». Ориентация на работу с клиентом – один из ключевых признаков эффективной управленческой системы компании. Задача комплексного обслуживания потребителей услуг и поддержания единых стандартов обслуживания и взаимодействия, ПАО «ТРК» реализует в формах как очного, так и заочного обслуживания потребителей.

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

В целом, по всем каналам коммуникации за 2017 год в Общество поступило 7031 обращение это на 22% больше относительно 2016 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 таблице 4.1.

4.2. 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. Детальная характеристика инфраструктуры очного обслуживания приводится в Приложении 1 (Таблица 4.2). По результатам 2017 года в ПАО «ТРК» лично обратилось 4003 потребителя, что составляет 57% от общего количества обращений, что на 25% больше, в сравнение с 2016 годом (3210шт.).

Таблица 4.1

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		
		2016 год	2017 год	Динамика изменения показателя, %	2016 год	2017 год	Динамика изменения показателя, %	2016 год	2017 год	Динамика изменения показателя, %	2016 год	2017 год	Динамика изменения показателя, %	2016 год	2017 год	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	Всего обращений потребителей, в том числе:	3210	4003	1,2	1505	1993	1,3	145	194	1,3	410	468	1,1	486	373	0,8
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	5	10	2,0	163	118	0,7	18	22	1,2	223	276	1,2	1	0	0,0
1.2	осуществление технологического присоединения	3109	3889	1,3	109	252	2,3	87	122	1,4	22	22	1,0	0	7	-
1.3	коммерческий учет электрической энергии	79	80	1,0	576	772	1,3	10	5	0,5	76	49	0,6	35	8	0,2
1.4	качество обслуживания	1	0	0,0	5	8	1,6	2	3	1,5	3	1	0,3	0	1	-
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	0	1	-	19	37	1,9	11	24	2,2	44	74	1,7	1	1	1,0
1.6	отключение электрической энергии	15	15	1,0	599	755	1,3	3	8	2,7	22	21	1,0	448	352	0,8
1.7	дополнительные услуги	0	6	-	4	7	1,8	4	2	0,5	5	6	1,2	1	0	0,0
1.8	контактная информация	0	0	-	12	17	1,4	0	0	-	1	0	0,0	0	1	-
1.9	прочее (указать)	1	2	2,0	18	27	1,5	10	8	0,8	14	19	1,4	0	3	-
2	Жалобы	11	9	0,8	180	189	1,1	55	66	1,2	330	359	1,1	2	4	2,0
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	3	1	0,3	127	105	0,8	16	21	1,3	212	254	1,2	1	0	0,0
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии	2	0	0,0	4	4	1,0	1	3	3,0	75	114	1,5	1	0	0,0
2.1.2	качество электрической энергии	1	0	0,0	123	101	0,8	15	18	1,2	137	140	1,0	0	0	-
2.2	осуществление технологического присоединения	0	1	-	15	47	3,1	16	13	0,8	13	8	0,6	0	1	-
2.3	коммерческий учет электрической энергии	7	6	0,9	23	9	0,4	6	2	0,3	46	16	0,3	0	1	-
2.4	качество обслуживания	1	0	0,0	2	8	4,0	2	2	1,0	2	1	0,5	0	0	-
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	0	1	-	8	17	2,1	8	18	2,3	35	63	1,8	1	1	1,0
2.6	отключение электрической энергии	0	0	-	0	0	-	3	7	2,3	19	11	0,6	0	1	-
2.7	дополнительные услуги	0	0	-	0	0	-	1	1	1,0	0	1	-	0	0	-
2.8	контактная информация	0	0	-	0	0	-	0	-	-	0	0	-	0	0	-
2.9	прочее (указать)	0	0	-	5	3	0,6	3	2	0,7	3	5	1,7	0	0	-
3	Заявка на оказание услуг	2981	3616	1,2	658	835	1,3	54	61	1,1	31	192	6,2	483	357	0,7
3.1	по технологическому присоединению	2874	3487	1,2	0	0	-	46	55	1,2	0	162	-	0	0	-
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	71	73	1,0	537	739	1,4	2	2	1,0	16	21	1,3	35	6	0,2
3.4	прочее	36	56	1,6	121	96	0,8	6	4	0,7	15	9	0,6	448	351	0,8

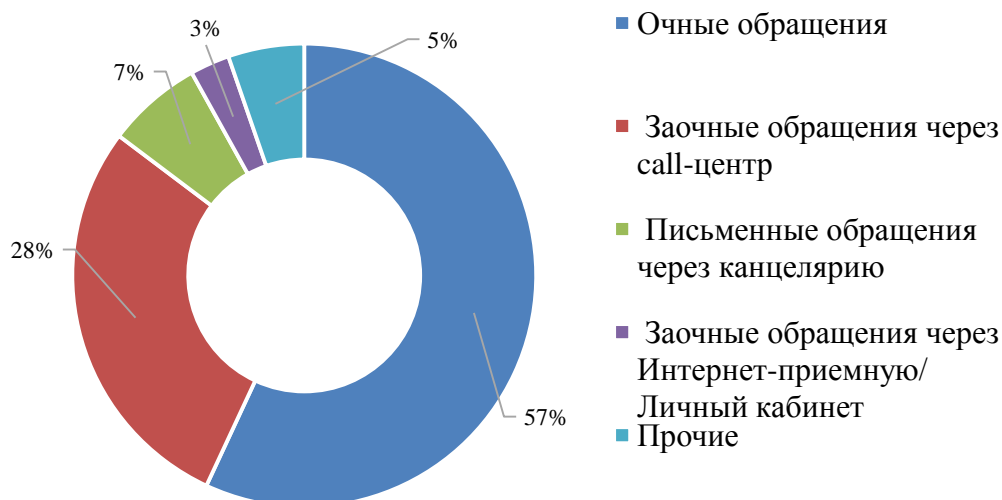
4.3. Заочная форма обслуживания реализована через каналы коммуникации: телефонная связь, E-mail сервисы, почта РФ.

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

В 2017 году посредством телефонной связи принято и обработано 1993 обращения – это 28% от общего количества поступивших обращений, что на 2% больше доли обращений по данному каналу коммуникации поступивших в 2016 году.

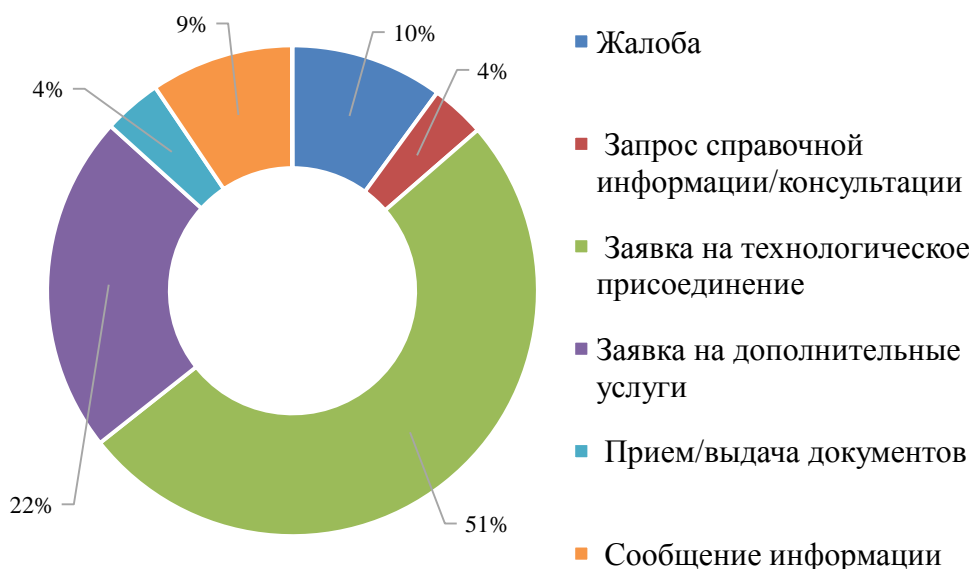
Интерактивное обслуживание клиентов осуществляется посредством интернет – ресурсов сайта компании (<http://www.trk.tom.ru/>), Портала электросетевых услуг (<https://портал-тп.рф>) - единого центра полной информации по процедуре технологического присоединения к электрическим сетям, на котором для клиентов организован сервис «Личный кабинет потребителя», «интернет-приемная», представлена возможность упрощенного перехода на сайт любой сетевой компании, создана единая площадка раскрываемой информации. В 2017 году посредством интерактивного канала в Общество обратилось 194 потребителя это 2,8% от общего количества обращений (при этом на 34% больше чем в 2016 году) из которых было подано 55 заявок на технологическое присоединение через «Личный кабинет». В связи с ежегодным приростом интернет-аудитории за счет доступности ресурса и информировании о данном канале связи прогнозируется рост востребованности данного интерактивного сервиса на сайте компании.

4.4. Значительную долю обращений в отчетном периоде составили заявки на осуществление технологического присоединения (3703 шт.) 52% от общего количества поступивших обращений, вследствие чего, наиболее востребованными остаются очный канал коммуникации (4003 шт.) 57% от общего количества обращений, что на 25% больше, в сравнение с 2016 годом (3210шт.).



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

В 2017 году по сравнению с 2016 годом, на 75% возросло количество запросов справочной информации, это обусловлено увеличением числа обращений на телефон контакт-центра ПАО «ТРК» 8-800-23-43-822 по вопросам, не относящимся к компетенции компании, но по существу которых потребителям предоставлялась необходимая информация, в том числе контактная информация других организаций. Классификация обращений в ПАО «ТРК» представлена диаграммой.



Детальная характеристика поступивших в 2017 году обращений, с динамикой изменения относительно 2016 года приведена в таблице 4.1.

4.5. Развитие дополнительных услуг (помимо тех услуг, которые указаны в Единых стандартах качества обслуживания потребителей услуг) ПАО «ТРК» 2017 году не осуществлялось.

4.7. С целью выявления мнения потребителей о качестве обслуживания и качестве оказанных услуг был проведён телефонный опрос потребителей, в отношении которых был заключен и исполнен договор на технологическое присоединение к электрическим сетям в 2017 году (2888 договоров). По результатам опроса случайных семидесяти пяти потребителей, уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг составил 85% (на 0,5% выше, в сравнении с 2016 годом 84,4%). Высокий уровень удовлетворенности потребителей, свидетельствует о совершенствовании процедуры технологического присоединения и повышении качества работы подразделений, занимающихся процедурой технологического присоединения в целом. В течение 2017 года проводились мероприятия по информированию населения о нахождении пунктов приема потребителей, о работе инструмента «Личный кабинет» на корпоративном сайте для подачи заявок на технологическое присоединение и сопровождения процедуры технологического присоединения, с возможностью отслеживания состояния этапов.

4.8. В рамках исполнения мероприятий «Дорожной карты» «Повышение доступности энергетической инфраструктуры», утвержденной Распоряжением Правительства Российской Федерации от 30.06.2012 г. № 1144-р, для повышения качества предоставляемых услуг и качества обслуживания потребителей:

- в целях облегчения процедуры технологического присоединения потребителей к электрическим сетям действует соглашение о взаимодействии ПАО «ТРК» и ПАО «Томскэнергосбыт»;

- в целях создания благоприятных условий ведения малого и среднего бизнеса реализован план мероприятий по достижению контрольных показателей, необходимых для вхождения Российской Федерации к 2018 году в ТОП-20 рейтинга «Ведение бизнеса», подготавливаемого Всемирным банком на ежегодной основе, по индикатору «Подключение к системе электроснабжения».

В рамках соглашения 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», ОГКУ «ТО МФЦ» предоставляет консультативные услуги по основным этапам технологического присоединения, порядке и сроках осуществления технологического присоединения, тарифам на технологическое присоединение, также ПАО «ТРК» проводит обучение специалистов ОГКУ «ТО МФЦ».

Обществом 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.

В целях оптимизации бизнес-процесса технологического присоединения доработан на корпоративном сайте Общества инструмент «Личный кабинет». Потребителям предоставлена возможность электронной подписи договора технологического присоединения.

В целях установления требований к бизнес-процессу «Взаимодействие с клиентами» разработан и введен в работу стандарт организации СО 4.001.3БП/6-00 «Взаимодействие с клиентами. Регламент бизнес-процесса», (утвержден приказом ПАО «ТРК» от 25.10.2017г. №829).

В течении 2017 года проводились PR-кампании по формированию положительного имиджа ПАО «ТРК» у клиентов, через СМИ осуществлялось информирование потребителей по вопросам энергообеспечения.

Для упрощения процедуры рассмотрения обращений по вопросам материального ущерба и повышения эффективности работы с потребителями в ПАО «ТРК» организована работа комиссии по рассмотрению вопросов о добровольном удовлетворении требований потребителей о возмещении ущерба, причиненного из-за несоответствия качества электроснабжения. В 2017 году комиссией было принято решение добровольно удовлетворить требования шестнадцати потребителей.

В соответствии с Методическими указаниями по расчету уровня надежности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью и территориальных сетевых организаций, утвержденные приказом Минэнерго России от 14 октября 2013 г. №718, фактическое значение показателя качества оказываемых услуг ПАО «ТРК» по итогам 2017 года $P_{тсо}=0,8881$, то есть, установленное регулирующим органом, плановое значение по показателю качества оказываемых услуг компанией достигнуто.

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