

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг АО «ИЭСК» за 2025 год

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации (далее - потребители) с разбивкой по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и типу потребителей (физические или юридические лица), а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному:

На 01.01.2026	Юридические лица				Физические лица			
	ВН	СН-1	СН-2	НН	ВН	СН-1	СН-2	НН
1 категория	127		214					
2 категория	27	44	972					1 303
3 категория	278	304	4 538	37 916				259 583

1.2. Количество точек поставки всего и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии, с разбивкой: физические лица, юридические лица, вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирные дома, бесхозные объекты электросетевого хозяйства, приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному:

Год	Категория точки поставки	Всего точек поставки, шт.	Точек поставки без приборов учета, шт.	Точек учета с автоматическим сбором показаний, шт.
2024	Физлица	252 264	3 223	181 225
	Юрлица	37 383	311	10 814
	ОДПУ	1 570	0	1 570
	Бесхоз	994	97	437
2025	Физлица	259 583	1 563	192 309
	Юрлица	40 472	894	11 946
	ОДПУ	1 559		1 559
	Бесхоз	0	0	0

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации: длина воздушных линий (далее - ВЛ) и кабельных линий (далее - КЛ) с разбивкой по уровням напряжения, количество подстанций 110 кВ, 35 кВ, 6(10) кВ в динамике относительно года, предшествующего отчетному:

Воздушные ЛЭП	Протяженность, км	
	2024	2025
500 кВ	3 181	3 181
220 кВ	2 957	3 038
110 кВ	3 773	3 771
35 кВ	3 451	3 525
20 кВ	45	45
10 кВ	12 879	13 417
6 кВ	574	575

0,4 кВ	11 580	9 727
Итого	38 440	37 279
Кабельные ЛЭП		
110 кВ	7	7
35 кВ	52	53
10 кВ	1 008	976
6 кВ	1 207	1 404
0,4 кВ	1 353	1 357
Итого	3 627	3 797
Итого ЛЭП	42 067	41 076
Подстанции	Кол-во, шт.	
	2024	2025
500 кВ	8	8
220 кВ	33	33
110 кВ	141	142
35 кВ	263	271
20 кВ	10	10
6-10 кВ	11 814	12 249
Итого	12 269	12 713

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации с разбивкой по уровням напряжения и по типам оборудования, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному:

	2024	2025	Динамика
Износ объектов электросетевого хозяйства, %	71,5	70,5	1,0
Износ сетей, %	69,5	68,5	1,0

2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в целом по сетевой организации в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.

№	Показатель	Динамика изменения показателя		
		N-1 (2024)	N (текущий год 2025)	
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительность прекращения передачи электрической энергии (Psaidd)	0,7868	0,76143	-3%
1.1	ВН (110кВ и выше)	0,0242	0,00130	-95%
1.2	СН1 (35-60кВ)	0,0596	0,02655	-55%
1.3	СН2 (1-20кВ)	0,7333	0,61040	-17%
1.4	НН (до 1кВ)	0,7876	0,76492	-3%
2	Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии (Psaifi)	0,4349	0,4266	-2%
2.1	ВН (110кВ и выше)	0,0111	0,0046	-58%
2.2	СН1 (35-60кВ)	0,0435	0,0120	-72%
2.3	СН2 (1-20кВ)	0,3150	0,3624	-15%
2.4	НН (до 1кВ)	0,4371	0,4279	-2%

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)	21,6587	19,0026	-12%
3.1	ВН (110кВ и выше)	0,0000	0,0000	-
3.2	СН1 (35-60кВ)	5,7046	1,5146	-73%
3.3	СН2 (1-20кВ)	23,1874	14,8495	-36%
3.4	НН (до 1кВ)	21,6359	19,0948	-12%
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)	7,3092	6,84685	-6%
4.1	ВН (110кВ и выше)	0,0000	0,0000	-
4.2	СН1 (35-60кВ)	4,7826	0,2754	-94%
4.3	СН2 (1-20кВ)	8,7308	5,6152	-36%
4.4	НН (до 1кВ)	7,2784	6,8753	-6%
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, шт.			-
5.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, шт.			-

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

№	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительность прекращения передачи электрической энергии, Psaidi				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, Psaidi				Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), Psaidi план				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), Psaidi план				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	СЭС	0,0000	0,0000	0,0140	0,0399	0,0000	0,0000	0,0130	0,0385	0,0000	1,3062	1,4684	2,2498	0,0000	0,2365	0,4929	0,8014	0,0000	0,0000
2	ЗЭС	0,0000	0,0000	0,0035	0,0155	0,0000	0,0000	0,0018	0,0069	0,0000	0,0000	0,9667	2,4449	0,0000	0,0000	0,4274	1,1197	0,0000	0,0000
3	ЦЭС	0,0000	0,0000	0,0066	0,0726	0,0000	0,0000	0,0077	0,0674	0,0000	0,1505	0,6763	2,3373	0,0000	0,0150	0,2827	0,9445	0,0000	0,0000
4	ЮЭС	0,0013	0,0000	0,5222	0,5335	0,0046	0,0000	0,2932	0,2685	0,0000	0,0444	8,7643	7,1670	0,0000	0,0150	3,7168	2,8845	0,0000	0,0000
5	ВЭС	0,0000	0,0265	0,0642	0,1034	0,0000	0,0120	0,0468	0,0466	0,0000	0,0135	2,9737	4,8959	0,0000	0,0090	0,6954	1,1252	0,0000	0,0000
6	ИЭСК	0,0013	0,0265	0,6104	0,7649	0,0046	0,0120	0,3624	0,4279	0,0000	1,5146	14,8495	19,0948	0,0000	0,2754	5,6152	6,8753	0,0000	0,0000

2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде.

В 2025 году по инвестиционной программе реализовано на 292% мероприятий больше (по сравнению с 2024 годом), направленных на обеспечение надежности и на 724% мероприятий меньше, направленных на повышение качества электрической энергии:

№	Статья инвестиционной программы АО «ИЭСК»	2024 факт, тыс. руб.	2025 факт, тыс. руб.	Динамика изменения, %
1	Программа обеспечения надежности	2 075 057	8 138 749	292%
2	Программа повышения качества электрической энергии и снижения потерь электроэнергии	22 339	184 184	724%

В 2025 году проведены ремонты на 2 194 ПС 6-500 кВ, выполнен ремонт на 3 189 ЛЭП 500-0,4 кВ в т.ч. отремонтировано 1 506 км ЛЭП 500-110 кВ, капитальный ремонт 6-ти трансформаторов 110 кВ и выше мощностью 244,5 МВА и 1 УКРМ мощностью 50 МВар, 18 центральных тепловых пунктов и бойлерных:

№	Показатель	2024	2025	Динамика изменения, %
1	Ремонт ЛЭП 0,4-500 кВ, км	3 181	3 189	+ 0,25 %
2	Ремонт ПС 6-500 кВ, шт.	2 181	2 194	+ 0,59 %
3	Затраты на ремонтную компанию, тыс. руб.	845 691	910 757	+ 7,14 %

Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о перечнях центров питания, не имеющих ограничения на технологическое присоединение дополнительной мощности указана в **Приложении 2**.

3.2. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в отчетном периоде

В течение 2025 года АО «ИЭСК» реализовывало мероприятия, направленные на снижение количества просроченных договоров (еженедельный контроль подключений по договорам не льготного и льготного ТП). На конец 2025 года наблюдается существенное снижение подлежащих исполнению договоров ТП в сравнении с 2024 годом и сокращение количества неисполненных в срок обязательств (более чем в 7 раз).

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

В целях обеспечения соблюдения исполнительской дисциплины АО «ИЭСК» продолжило проведение работы по оповещению заявителей о наличии задолженности по договору ТП, а также об истечении срока выполнения мероприятий по договору ТП (в случае, если от заявителя не поступило уведомление о выполнении ТУ, либо уведомление о продлении договора).

3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям сетевой организации изложены **в приложении №3.**

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации.

В 2025 году расчет платы за технологическое присоединение производился в соответствии с методическими указаниями по определению размера платы за технологическое присоединение к электрическим сетям, утвержденными приказом Федеральной антимонопольной службы 490/22 от 30.06.2022 на основании Приказов службы по тарифам ИО:

- №79-346-спр от 30.11.2024 об утверждении стандартизированных тарифных ставок, формул платы за технологическое присоединение к электрическим сетям ТСО Иркутской области на 2025 год.
- О внесении изменений в приказ службы по тарифам Иркутской области от 30 ноября 2024 года № 79-346-спр №79-32-спр от 06.03.2025, №79-53-спр от 13.05.2025, №79-59-спр от 11.06.2025, №79-115-спр от 07.08.2025, №79-120-спр от 14.08.2025, №79-244-спр от 25.09.2025.
- 79-340-спр от 30.11.2024 Об установлении льготных ставок за 1 кВт запрашиваемой максимальной мощности в отношении всей совокупности мероприятий по технологическому присоединению к электрическим сетям территориальных сетевых организаций на территории Иркутской области.

4.1. Количество обращений, поступивших в сетевую организацию (всего), обращений, содержащих жалобу и (или) обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в сетевую организацию, а также количество обращений, по которым были заключены договоры об осуществлении технологического присоединения и (или) договоры об оказании услуг по передаче электрической энергии, а также по которым были урегулированы жалобы в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному в **приложении №1 (таблица 5)**

4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей приведена в **приложении №5.**

4.3 Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи (по вопросу технологического присоединения).

N	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:		
	Номера телефонов по вопросам ТП:	номер телефона	8(3952)797-101
	Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	8-800-100-9-777

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

Всего обращений – **704 217**. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений – коммерческий учет электрической энергии – **434 725**.

Всего обращений, содержащих жалобу – **8 978**. Наибольшее число жалоб в категории «качество электрической энергии» – **4 775**.

Обращений, содержащих заявку на оказание услуг – **28 791**. Наибольшее число заявок в категории «заявка на оказание услуг по технологическому присоединению» – **28 185**.

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

В АО «ИЭСК» оказываются следующие дополнительные услуги:

1. Допуск в эксплуатацию приборов учета электрической энергии;
2. Организация учета электрической энергии (установка/замена, ремонт приборов учета, установка комплекса АИИС КУЭ);
3. Проверка, в том числе снятие показаний, прибора учета перед его демонтажем для ремонта, поверки или замены;
4. Согласование места установки прибора учета электрической энергии (мощности), схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета электрической энергии (мощности), а также метрологических характеристик прибора учета;
5. Коммерческие услуги по монтажу провода от опоры до прибора учета и монтажу прибора учета, в рамках выполнения мероприятий заявителя по договору об осуществлении технологического присоединения;
6. Испытания и диагностика электрооборудования, защитных средств и приборов;
7. Переоформление (восстановление) документов о технологическом присоединении;
8. Эксплуатация, техническое и оперативное обслуживание, ремонт электрических сетей потребителя, оперативно-диспетчерское управление;
9. Вынос электрических сетей из зоны застройки;
10. Расчет уставок и токов короткого замыкания в сети Заявителя.

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территориях других государств в соответствии с Федеральным законом от 12 января 1995 г. N 5-ФЗ "О ветеранах" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2000, N 2, ст. 161; N 19, ст. 2023; 2001, N 1, ст. 2; N 33, ст. 3427; N 53, ст. 5030; 2002, N 30, ст. 3033; N 48, ст. 4743; N 52, ст. 5132; 2003, N 19, ст. 1750; 2004, N 19, ст. 1837; N 25, ст. 2480; N 27, ст. 2711; N 35, ст. 3607; N 52, ст. 5038; 2005, N 1, ст. 25; N 19, ст. 1748; N 52, ст. 5576; 2007, N 43, ст. 5084; 2008, N 9, ст. 817; N 29, ст. 3410; N 30, ст. 3609; N 40, ст. 4501; N 52, ст. 6224; 2009, N 18, ст. 2152; N 26, ст. 3133; N 29, ст. 3623; N 30, ст. 3739; N 51, ст. 6148; N 52, ст. 6403; 2010, N 19, ст. 2287; N 27, ст. 3433; N 30, ст. 3991; N 31, ст. 4206; N 50, ст. 6609; 2011, N 45, ст. 6337; N 47, ст. 6608; 2012, N 43, ст. 5782; 2013, N 14, ст. 1654; N 19, ст. 2331; N 27, ст. 3477; N 48, ст. 6165; 2014, N 23, ст. 2930; N 26, ст. 3406; N 52, ст. 7537; 2015, N 14, ст.

2008), матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан в соответствии с Законом Российской Федерации от 15.05.1991 N 1244-1 "О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС" (Ведомости Съезда народных депутатов РСФСР и Верховного Совета РСФСР, 1991, N 21, ст. 699; Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 32, ст. 1861; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 48, ст. 4561; 1996, N 51, ст. 5680; 1997, N 47, ст. 5341; 1998, N 48, ст. 5850; 1999, N 16, ст. 1937; N 28, ст. 3460; 2000, N 33, ст. 3348; 2001, N 1, ст. 2; N 7, ст. 610; N 33, ст. 3413; 2002, N 30, ст. 3033; N 50, ст. 4929; N 53, ст. 5030; 2002, N 52, ст. 5132; 2003, N 43, ст. 4108; N 52, ст. 5038; 2004, N 18, ст. 1689; N 35, ст. 3607; 2006, N 6, ст. 637; N 30, ст. 3288; N 50, ст. 5285; 2007, N 46, ст. 5554; 2008, N 9, ст. 817; N 29, ст. 3410; N 30, ст. 3616; N 52, ст. 6224; N 52, ст. 6236; 2009, N 18, ст. 2152; N 30, ст. 3739; 2011, N 23, ст. 3270; N 29, ст. 4297; N 47, ст. 6608; N 49, ст. 7024; 2012, N 26, ст. 3446; N 53, ст. 7654; 2013, N 19, ст. 2331; N 27, ст. 3443; N 27, ст. 3446; N 27, ст. 3477; N 51, ст. 6693; 2014, N 26, ст. 3406; N 30, ст. 4217; N 40, ст. 5322; N 52, ст. 7539; 2015, N 14, ст. 2008).

В соответствии с абзацами 20-22 пункта 17 Правила 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 в отношении указанных в данном пункте категорий заявителей, в случае представления заявителем документов, оформленных уполномоченным федеральным органом исполнительной власти (органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченным им государственным учреждением, органом местного самоуправления), подтверждающих соответствие заявителя указанной категории, при присоединении энергопринимающих устройств заявителя, владеющего объектами, отнесенными к третьей категории надежности (по одному источнику электроснабжения), при условии, что расстояние от границ участка заявителя до объектов электросетевого хозяйства на уровне напряжения 0,4 кВ и ниже необходимого заявителю класса напряжения сетевой организации, в которую подана заявка, составляет не более 300 метров в городах и поселках городского типа и не более 500 метров в сельской местности, плата за технологическое присоединение объектов микрогенерации, в том числе за одновременное технологическое присоединение энергопринимающих устройств и объектов микрогенерации, и энергопринимающих устройств заявителей физических лиц, максимальная мощность которых не превышает 15 кВт включительно (с учетом ранее присоединенных в данной точке присоединения энергопринимающих устройств), определяется в размере минимального из следующих значений:

стоимость мероприятий по технологическому присоединению, рассчитанная с применением стандартизированных тарифных ставок;

стоимость мероприятий по технологическому присоединению, рассчитанная с применением **льготной ставки за 1 кВт** запрашиваемой максимальной мощности, которая устанавливается в отношении всей совокупности таких мероприятий в размере 1198,77 рублей за кВт уполномоченным органом исполнительной власти в области

государственного регулирования тарифов для соответствующих случаев технологического присоединения

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- опросы не проводились.

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

На официальном сайте АО «ИЭСК» размещена интерактивная обратная связь (интернет-приемная): <https://iesk.ru/internet-reception/>.

Любой потребитель может сделать запрос справочной информации, получить консультацию, а также оставить обращение (жалобу) на качество услуги по передаче электроэнергии.

4.9. Информация по обращениям потребителей в **приложении №1 (таблица 8)**.