

**Информация о качестве обслуживания потребителей  
услуг АО «ИЭСК» за 2023 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 01.01.2024 г.	Юридические лица				Физические лица			
	ВН	СН-1	СН-2	НН	ВН	СН-1	СН-2	НН
1 категория	29	6	96	25				
2 категория	72	29	578	699				1 239
3 категория	399	230	8 250	32 567		1	243	568 365

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.
2022	Физлица	239 422	3 559	154 994
	Юрлица	36 761	35	8 662
	ОДПУ	7 424	5 318	1 437
	Бесхоз	1 445	180	508
2023	Физлица	246 791	3 621	157 727
	Юрлица	37 014	24	9 725
	ОДПУ	1 606	0	1 606
	Бесхоз	1 054	102	595

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	
	2022	2023
500 кВ	3 181	3 181
220 кВ	2 954	2 954
110 кВ	3 782	3 788
35 кВ	3 502	3 528
20 кВ	45	45
10 кВ	12 708	12 777
6 кВ	576	581
0,4 кВ	11 442	11 462

<b>Итого</b>	<b>38 190</b>	<b>38 318</b>
<b>Кабельные ЛЭП</b>		
110 кВ	7	7
35 кВ	50	51
10 кВ	949	955
6 кВ	1 183	1 190
0,4 кВ	1 412	1 346
<b>Итого</b>	<b>3 601</b>	<b>3 549</b>
<b>Итого ЛЭП</b>	<b>41 791</b>	<b>41 867</b>
<b>Подстанции</b>	<b>Кол-во, шт.</b>	
	<b>2022</b>	<b>2023</b>
500 кВ	8	8
220 кВ	33	33
110 кВ	140	140
35 кВ	251	260
20 кВ	10	10
6-10 кВ	11 320	11 562
<b>Итого</b>	<b>11 672</b>	<b>12 013</b>

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:

	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Динамика</b>
<b>Износ объектов электросетевого хозяйства, %</b>	72,5	72,0	0,5
<b>Износ сетей, %</b>	70,5	70,0	0,5

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 (2021)	N (текущий год 2022)	
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительность прекращений передачи электрической энергии (Psaidd)	1,1096	1,0090	-9%
1.1	ВН (110кВ и выше)	0,0136	0,0000	-100%
1.2	СН1 (35-60кВ)	0,0069	4,3700	63695%
1.3	СН2 (1-20кВ)	2,3967	5,1945	117%
1.4	НН (до 1кВ)	1,0831	0,9154	-15%
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Psaifi)	0,4849	0,5027	4%
2.1	ВН (110кВ и выше)	0,0397	0,0000	-100%
2.2	СН1 (35-60кВ)	0,0100	1,4198	14098%
2.3	СН2 (1-20кВ)	0,9606	2,9254	205%
2.4	НН (до 1кВ)	0,4749	0,4491	-5%

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) (Psaiddi план)	22,9249	23,6399	3%
3.1	ВН (110кВ и выше)	0,0000	0,0629	-
3.2	СН1 (35-60кВ)	24,3267	13,3651	-45%
3.3	СН2 (1-20кВ)	74,2120	105,2505	42%
3.4	НН (до 1кВ)	21,8301	21,8797	0,2%
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) (Psaifii план)	8,1398	7,9282	-3%
4.1	ВН (110кВ и выше)	0,0000	0,0037	-
4.2	СН1 (35-60кВ)	6,3300	6,8272	8%
4.3	СН2 (1-20кВ)	21,3312	30,7171	44%
4.4	НН (до 1кВ)	7,8589	7,4336	-5%
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, шт.			0
5.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, шт.			0

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, Psaidd				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, Psaifi				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), Psaidd 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), Psaifi 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	0,0217	0,0067	0,0082	0,0000	0,0185	0,0068	0,0059	0,0629	6,1497	2,1529	2,6457	0,0037	0,7284	0,5368	0,7572	0,0000	0,0000
2	ЗЭС	0,0000	0,0000	0,0918	0,0582	0,0000	0,0000	0,0247	0,0173	0,0000	0,0000	1,6105	2,2299	0,0000	0,0000	0,8988	1,3003	0,0000	0,0000
3	ЦЭС	0,0000	0,0000	0,0033	0,0025	0,0000	0,0062	0,0100	0,0044	0,0000	3,4776	4,6913	2,5520	0,0000	2,0370	1,6421	0,8195	0,0000	0,0000
4	ЮЭС	0,0000	1,2619	3,0216	0,6829	0,0000	0,5926	1,5539	0,3273	0,0000	3,6976	18,0533	5,8458	0,0000	4,0185	9,1134	2,3215	0,0000	0,0000
5	ВЭС	0,0000	0,0000	1,2625	0,1636	0,0000	0,0000	0,8447	0,0943	0,0000	0,0402	78,7424	8,6063	0,0000	0,0432	18,5261	2,2351	0,0000	0,0000
6	ИЭСК	0,0000	1,2836	4,3858	0,9154	0,0000	0,6173	2,4402	0,4491	0,0629	13,3651	105,2505	21,8797	0,0037	6,8272	30,7171	7,4336	0,0000	0,0000

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

В 2023 году по инвестиционной программе реализовано на 4% мероприятий меньше (по сравнению с 2022 годом), направленных на обеспечение надежности и на 64% мероприятий меньше, направленных на повышение качества электрической энергии:

№	Статья инвестиционной программы АО «ИЭСК»	2022 факт, тыс. руб.	2023 факт, тыс. руб.	Динамика изменения, %
1	Программа обеспечения надежности	2 120 519	2 035 397	-4%
2	Программа повышения качества электрической энергии и снижения потерь электроэнергии	64 608	23 470	-64%

В 2023 году проведены ремонты на 2 336 ПС 6-500 кВ, выполнен ремонт на 3 199 ЛЭП 500-0,4 кВ в т.ч. отремонтировано 1027.2 км ЛЭП 500-110 кВ, капитальный ремонт 3-х трансформаторов 110 кВ и выше мощностью 107,7 МВА и 1 УКРМ мощностью 32 Мвар, 19 центральных тепловых пунктов и бойлерных:

№	Показатель	2022	2023	Динамика изменения, %
1	Ремонт ЛЭП 0,4-500 кВ, км	3 219	3 199	-1,7%
2	Ремонт ПС 6-500 кВ, шт.	2 260	2 336	+3,3%
3	Затраты на ремонтную компанию, тыс. руб.	625 500	747 176	+16,2%

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

3.1. Информация о наличии не востребовавшейся мощности (мощности, определяемой как разность между трансформаторной мощностью центров питания и суммарной мощностью энергопринимающих устройств, непосредственно (или опосредованно) присоединенных к таким центрам питания, и энергопринимающих устройств, в отношении которых имеются заключенные договоры на технологическое присоединение) для осуществления технологического присоединения в отчетном периоде, а также о прогнозах ее увеличения с разбивкой по структурным единицам сетевой организации и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы такой организации - Информация о наличии не востребовавшейся мощности в АО «ИЭСК» отсутствует.

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

В 2023 году в АО «ИЭСК» проводилась работа по проекту «Модельное предприятие АО «ИЭСК» с целью оптимизации процессов технологического присоединения.

В рамках исполнения требований законодательства проводилась работа по доработке функции «Личный кабинет», начаты работы по обеспечению возможности приема заявок на технологическое присоединение через портал Госуслуг.

### 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 2023 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:

- №79-674-спр от 29.11.2022 и от 29.11.2022 г. об утверждении стандартизированных тарифных ставок, формул платы за технологическое присоединение к электрическим сетям ТСО Иркутской области на 2023 год.
- О внесении изменений в приказ службы по тарифам Иркутской области от 29 ноября 2022 года № 79-674-спр 79-2-спр от 13.01.2023, 79-12-спр от 02.02.2023, 79-24-спр от 27.02.2023, 79-50-спр от 21.04.2023, 79-56-спр от 28.04.2023, 79-66-спр от 13.06.2023, 79-132-спр от 11.07.2023, 79-146-спр от 19.07.2023, 79-153-спр от 20.07.2023, 79-156-спр от 21.07.2023, 79-180-спр от 21.07.2023, 79-229-спр от 27.09.2023, 79-293-спр от 30.10.2023, 79-432-спр от 13.12.2023
- 79-666-спр от 29.11.2022 Об установлении льготных ставок за 1 мощности в отношении всей совокупности кВтт запрашиваемой максимальной мероприятий по технологическому присоединению к электрическим сетям территориальных сетевых организаций на территории Иркутской области и
- О внесении изменения в приказ службы по тарифам Иркутской области от 29 ноября 2022 года № 79-666-спр 79-64-спр от 09.06.2023

На официальном сайте АО «ИЭСК» на «Портале технологического присоединения» реализована возможность расчета стоимости технологического присоединения «Калькулятор платы за ТП».

### 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
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	300
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	300
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	0
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	3
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	5

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 – **635 693**. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений – коммерческий учет электрической энергии – **334 923**;

Всего обращений, содержащих жалобу – **6 644**. Наибольшее число жалоб в категории «качество электрической энергии» - **3 106**.

Обращений, содержащих заявку на оказание услуг – **33 610**. Наибольшее число заявок в категории «заявка на оказание услуг по технологическому присоединению» - **32 581**.

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 1064 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.

Согласно Регламента взаимодействия ОАО «ИЭСК» и ООО «Иркутскэнергосбыт» по осуществлению заочного обслуживания потребителей при обращении в Единый энергетический информационно-справочный центр ООО «Иркутскэнергосбыт», проводится оценка качества работы Единого энергетического информационно-справочного центра посредством звонка или сообщения клиентам, обратившимся ранее в ООО «Иркутскэнергосбыт». Анкета состоит из вопросов оценивающих полноту и качество решения вопроса клиента.

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

На официальном сайте ОАО «ИЭСК» размещена интерактивная обратная связь (интернет-приемная): <http://www.irk-esk.ru/forms/sample-feedback>.

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)**