

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг АО «ИЭСК» за 2024 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 01.01.2025	Юридические лица				Физические лица			
	ВН	СН-1	СН-2	НН	ВН	СН-1	СН-2	НН
1 категория	24	8	98	60				
2 категория	65	34	612	824				1 303
3 категория	148	352	8 618	54 042		1	256	599 235

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.
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
2024	Физлица	252 264	3 223	181 225
	Юрлица	37 383	311	10 814
	ОДПУ	1 570	0	1 570
	Бесхоз	994	97	437

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	
	2023	2024
500 кВ	3 181	3 181
220 кВ	2 954	2 957
110 кВ	3 788	3 773
35 кВ	3 528	3 451
20 кВ	45	45
10 кВ	12 777	12 879
6 кВ	581	574
0,4 кВ	11 462	11 580

Итого	38 318	38 440
Кабельные ЛЭП		
110 кВ	7	7
35 кВ	51	52
10 кВ	955	1 008
6 кВ	1 190	1 207
0,4 кВ	1 346	1 353
Итого	3 549	3 627
Итого ЛЭП	41 867	
Подстанции	Кол-во, шт.	
	2023	2024
500 кВ	8	8
220 кВ	33	33
110 кВ	140	141
35 кВ	260	263
20 кВ	10	10
6-10 кВ	11 562	11 814
Итого	12 013	12 269

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:

	2023	2024	Динамика
Износ объектов электросетевого хозяйства, %	72,0	71,5	0,5
Износ сетей, %	70,0	69,5	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 (2023)	N (текущий год 2024)	
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительность прекращения передачи электрической энергии (Psaidd)	1,0090	0,7868	-22%
1.1	ВН (110кВ и выше)	0,0000	0,0242	100%
1.2	СН1 (35-60кВ)	4,3700	0,0596	-99%
1.3	СН2 (1-20кВ)	5,1945	0,7333	-86%
1.4	НН (до 1кВ)	0,9154	0,7876	-14%
2	Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии (Psaifi)	0,5027	0,4349	-13%
2.1	ВН (110кВ и выше)	0,0000	0,0111	100%
2.2	СН1 (35-60кВ)	1,4198	0,0435	-97%
2.3	СН2 (1-20кВ)	2,9254	0,3150	-89%
2.4	НН (до 1кВ)	0,4491	0,4371	-3%

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)	23,6399	21,6587	-8%
3.1	ВН (110кВ и выше)	0,0629	0,0000	-100%
3.2	СН1 (35-60кВ)	13,3651	5,7046	-57%
3.3	СН2 (1-20кВ)	105,250 5	23,1874	-78%
3.4	НН (до 1кВ)	21,8797	21,6359	-1%
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)	7,9282	7,3092	-8%
4.1	ВН (110кВ и выше)	0,0037	0,0000	-100%
4.2	СН1 (35-60кВ)	6,8272	4,7826	-30%
4.3	СН2 (1-20кВ)	30,7171	8,7308	-72%
4.4	НН (до 1кВ)	7,4336	7,2784	-2%
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, Psaidi				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) ,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), 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	0,0021	0,0031	0,0004	0,0057	0,0037	0,0062	0,0007	0,0032	0,0000	0,4914	1,5330	2,3671	0,0000	0,0497	0,3520	0,4743	0,0000	0,0000
2	ЗЭС	0,0221	0,0000	0,0314	0,0831	0,0074	0,0000	0,0107	0,0346	0,0000	0,0000	0,9560	2,9585	0,0000	0,0000	0,4228	1,3660	0,0000	0,0000
3	ЦЭС	0,0000	0,0000	0,0000	0,0111	0,0000	0,0000	0,0000	0,0096	0,0000	0,3040	3,6555	1,8301	0,0000	0,0932	1,2338	0,6641	0,0000	0,0000
4	ЮЭС	0,0000	0,0565	0,6291	0,5350	0,0000	0,0373	0,2639	0,3115	0,0000	4,6460	8,6065	6,3591	0,0000	4,5839	4,4025	2,8682	0,0000	0,0000
5	ВЭС	0,0000	0,0000	0,0724	0,1527	0,0000	0,0000	0,0397	0,0782	0,0000	0,2631	8,4364	8,1211	0,0000	0,0559	2,3196	1,9058	0,0000	0,0000
6	ИЭСК	0,0242	0,0596	0,7333	0,7876	0,0111	0,0435	0,3150	0,4371	0,0000	5,7046	23,1874	21,6359	0,0000	4,7826	8,7308	7,2784	0,0000	0,0000

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

В 2024 году по инвестиционной программе реализовано на 1,95% мероприятий больше (по сравнению с 2023 годом), направленных на обеспечение надежности и на 4,82% мероприятий меньше, направленных на повышение качества электрической энергии:

№	Статья инвестиционной программы АО «ИЭСК»	2023 факт, тыс. руб.	2024 факт, тыс. руб.	Динамика изменения, %
1	Программа обеспечения надежности	2 035 397	2 075 057	1,95 %
2	Программа повышения качества электрической энергии и снижения потерь электроэнергии	23 470	22 339	-4,82 %

В 2024 году проведены ремонты на 2 181 ПС 6-500 кВ, выполнен ремонт на 3 181 ЛЭП 500-0,4 кВ в т.ч. отремонтировано 995 км ЛЭП 500-110 кВ, капитальный ремонт 4-х трансформаторов 110 кВ и выше мощностью 97 МВА и 3 УКРМ мощностью 150 МВар, 19 центральных тепловых пунктов и бойлерных:

№	Показатель	2023	2024	Динамика изменения, %
1	Ремонт ЛЭП 0,4-500 кВ, км	3 199	3 181	-0,56 %
2	Ремонт ПС 6-500 кВ, шт.	2 336	2 181	-6,63 %
3	Затраты на ремонтную компанию, тыс. руб.	747 176	845 691	+13,18 %

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 2024 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», велись 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 2024 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:

- №79-409-спр от 05.12.2023 и от 29.11.2022 г. об утверждении стандартизированных тарифных ставок, формул платы за технологическое присоединение к электрическим сетям ТСО Иркутской области на 2024 год.
- О внесении изменений в приказ службы по тарифам Иркутской области от 05 декабря 2023 года № 79-409-спр №79-8-спр от 22.01.2024, №79-26-спр от 21.02.2024, №79-34-спр от 22.02.2024, №79-39-спр от 01.03.2024, №79-41-спр от 12.03.2024, №79-43-спр от 15.03.2024, №79-46-спр от 18.03.2024, №79-47-спр от 19.03.2024, №79-48-спр от 21.03.2024, №79-52-спр от 27.03.2024, №79-53-спр от 27.03.2024, №79-54-спр от 27.03.2024, №79-63-спр от 10.04.2024, №79-67-спр от 22.04.2024, №79-69-спр от 25.04.2024, №79-74-спр от 17.05.2024, №79-77-спр от 28.05.2024, №79-196-спр от 28.05.2024.
- 79-404-спр от 04.12.2023 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
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.

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.

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

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