

# **Информация о качестве обслуживания потребителей услуг АО «Выксаэнерго» за 2024 год.**

## **1. Общая информация о сетевой организации.**

**1.1.** Информация о количестве потребителей услуг с разбивкой по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и типу потребителей, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, представлена в формате Excel в форме 1.1.

**1.2.** Информация о количестве 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, представлена в формате Excel в форме 1.2.

**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 6(10) кВ в динамике относительно года, предшествующего отчетному, представлена в формате Excel в форме 1.3.

**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, представлена в формате Excel в форме 1.4.

## **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, представлена в формате Excel в форме 2.1.

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

**2.3.** Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии, в отчетном периоде представлены в формате Excel в форме 2.3.

**2.4.** Деятельность по предотвращению и ликвидации технологических нарушений и чрезвычайных ситуаций в электросетевом комплексе.

Анализ чрезвычайных ситуаций, имевших место на объектах.

В 2024 году на электросетевых объектах АО «Выксаэнерго» чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера в соответствии с классификацией по постановлению Правительства Российской Федерации от 21 мая 2007 г. № 304 «О классификации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера» не зарегистрировано.

Мероприятия, разрабатываемые и применяемые в ДЗО для сокращения времени организации и проведения аварийно-восстановительных работ:

– разработка, согласование и утверждение графиков ГАО в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.05.2012 № 442 «О функционировании розничных рынков электрической энергии, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии» и приказом Минэнерго России от 06.06.2013 № 290 «Об утверждении Правил разработки и применения графиков аварийного ограничения режима потребления электрической энергии (мощности) и использования противоаварийной автоматики своевременно разработаны и утвержден комплект графиков аварийного ограничения режима потребления электрической энергии (мощности).

– проведение противоаварийных тренировок по действиям персонала в условиях, характерных для работы в ОЗП, по отработке взаимодействия при ликвидации аварийных ситуаций в электросетевом комплексе филиала в количестве – 3;

– проверка и обеспечение постоянной готовности бригад ОВБ к оперативному реагированию в аварийных ситуациях;

Место хранения аварийного запаса на территории базы АО «Выксаэнерго» способствует быстрому реагированию, доставке материалов и оборудования к местам возможного проведения аварийно-восстановительных работ в максимально короткие сроки.

В АО «Выксаэнерго» обеспечена готовность к ликвидации нештатных ситуаций.

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

**3.1.** Объем свободной трансформаторной мощности объем свободной для технологического присоединения потребителей трансформаторной мощности по подстанциям и распределительным пунктам с учетом суммарной максимальной мощности энергопринимающих устройств потребителей, присоединенных к электрическим сетям размещен на сайте АО «Выксаэнерго» в разделе «Раскрытие информации» (<https://energo-wyksa.ru/?p=2144973449>).

**3.2.** Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в отчетном периоде, представлена в формате Excel в форме 3.2.

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

**3.4.** Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям представлены в формате Excel в форме 3.4.

**3.5.** Информация о стоимости технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации в отчетном периоде представлена в формате Excel в форме 3.5.

#### 4. Качество обслуживания.

**4.1.** Информация по количеству обращений (всего), обращений, содержащих жалобу и (или) обращений, содержащих заявку на оказание услуг, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, представлена в формате Excel в форме 4.1.

**4.2.** Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей представлена в формате Excel в форме 4.2.

**4.3.** Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи представлена в формате Excel в форме 4.3

**4.4. Информация по обращениям, поступившим в АО «Выксаэнерго» и уровне качества оказываемых услуг.**

По итогам 2024 года в адрес АО «Выксаэнерго» поступило 738 обращения потребителей услуг. Количество обращений по отношению к 2024 году уменьшилось на 75%, в связи с будущей потерей статуса ТСО в 2025 году и уходом Заявителей и обращений в филиал ПАО «Россети Центр и Приволжье» - «Нижновэнерго»

Основным каналом поступления обращений потребителей являлись заочные обращения (471 шт.) – 63,7 % от общего количества обращений.

В 2024 году поступило 183 обращение, содержащих заявку на оказание услуг технологического присоединения.

По итогам 2024 года в адрес АО «Выксаэнерго» жалоб не поступало.

**4.5. Дополнительные услуги, оказываемые потребителям АО «Выксаэнерго»**

АО «Выксаэнерго» помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций, оказывает следующие дополнительные услуги:

| Наименование услуги  | Краткое описание  |
|--|---|
| Услуги по техническому и ремонтно-эксплуатационному обслуживанию | Услуги по реализации комплекса организационно-технических мероприятий планово-предупредительного характера по поддержанию оборудования в исправном и работоспособном состоянии, соответствующем требованиям технической документации, в течение всего срока эксплуатации. |
| Выполнение строительно-монтажных работ                           | Услуги по выполнению мероприятий, включающих комплекс работ строительству, изменению топологии/компоновки, реконструкции, техническому перевооружению электросетевых объектов, в т.ч. сетей наружного освещения.  |
| Услуги электролаборатории  | Услуги по проведению энергетических обследований, испытание средств защиты, поиск места повреждения кабельных линий, испытание кабельных линий после ремонта, пусконаладочные испытания электрооборудование.  |

**4.6. Мероприятия АО «Выксаэнерго», направленные на работу с социально уязвимыми группами населения.**

Основными целями и задачами в области взаимодействия с потребителями являются:

- повышение качества обслуживания потребителей;

- повышение уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг;
- усиление ответственности за надежность и качество оказания услуг.

При этом уделяется особое внимание индивидуальному подходу при работе 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).

Для потребителей, в том числе малоподвижных групп населения, обеспечена возможность удаленного доступа потребителей к информации об оказываемых услугах в разделе «Потребителям» ([https://energo-wyksa.ru/?page\\_id=53](https://energo-wyksa.ru/?page_id=53)) официального сайта АО «Выксаэнерго», а также подачи заявки на технологическое присоединение через сайт АО «Выксаэнерго» (<https://lk.energo-wyksa.ru/>).

#### **4.7. Результаты опросов потребителей услуг.**

С целью изучения удовлетворенности потребителей услуг качеством обслуживания в АО «Выксаэнерго» регулярно проводилось анкетирование клиентов. Основная цель исследований - получить информацию о качестве обслуживания потребителей услуг из первых рук.

30 опрошенных качество обслуживания потребителей сетевой организацией по шкале 5 баллов оценили следующим образом:

- 25 потребителя оценили в 5 баллов;

- 5 потребителя оценили в 4 балла.

Средний балл качества обслуживания в 2024г. составил 4,83 балла.

Информация по опросу анализируется сотрудниками для выработки предложений, направленных на дальнейшее повышение качества обслуживания потребителей и устранения выявленных недостатков.

Отчет с результатами опроса и анкетирования размещены 03.02.2024г. на сайте АО «Выксаэнерго» в разделе «Раскрытие информации» (<https://energo-wyksa.ru/?p=2144973479>).

**4.8.** Мероприятия, выполняемые в АО «Выксаэнерго» в целях повышения качества обслуживания потребителей.

АО «Выксаэнерго» имеет клиентоцентричный подход, позволяющий постоянно улучшать взаимоотношение с потребителями. Общество регулярно проводит опросы потребителей, для получения обратной связи по оказываемым услугам. Повышает квалификацию работников, задействованных в обслуживании потребителей.

**4.9.** Реестр обращений потребителей услуг в АО «Выксаэнерго» представлен в формате Excel в форме 4.9.