**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг**

**ПАО «Россети Кубань» за 2024 год.**

В состав АО «Россети Кубань» входят 11 электросетевых филиалов: Адыгейские, Армавирские, Краснодарские, Лабинские, Ленинградские, Славянские, Сочинские, Тимашевские, Тихорецкие, Усть-Лабинские, Юго-Западные электрические сети, включающие 54 РЭС. В зону обслуживания которых входит Краснодарcкий край и Республика Адыгея. Общая площадь обслуживаемой территории – Краснодарского края и Республики Адыгея составляет 83,3 тыс. кв. км с населением 6,3 млн. человек.

АО «Россети Кубань» осуществляет эксплуатацию:

* 754 ПС 35-220 кВ (12 270,79 МВА), в т.ч. 19 ПС 35/0,4 кВ (15,56 МВА);
* 26 812 ТП 6-10/0,4 кВ (6 683,07 МВА);
* линий электропередач напряжением 0,4-220 кВ протяженностью   
  96,14 тыс. км по цепям (93,83 тыс. км по трассе).

*Основные производственные активы находящиеся в собственности Компании в 2022-2024 гг. по состоянию на конец отчетного года:*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Вид актива | Ед. изм. | 2022 | 2023 | 2024 |
| **Общее количество**  **ПС 35-220 кВ, ТП6-10 (35)/0,4 кВ** | шт. | 25690 | 26570 | 27566 |
| ПС 220 кВ | шт. | 1 | 1 | 1 |
| ПС 110 кВ | шт. | 233 | 235 | 236 |
| ПС 35 кВ | шт. | 493 | 496 | 498 |
| ПС 35/0,4 кВ | шт. | 16 | 17 | 19 |
| ТП 6-10/0,4 кВ | шт. | 24947 | 25821 | 26812 |
| **Протяженность ЛЭП (по цепям)** | км | 93597,1 | 94517,6 | 96137,1 |
| - протяженность ВЛ | км | 90108,9 | 90,865,5 | 92069,8 |
| ВЛ 220 кВ | км | 184,0 | 184,0 | 184,0 |
| ВЛ 110 кВ | км | 6265,0 | 6290,9 | 6294,09 |
| ВЛ 35 кВ | км | 7791,9 | 7794,6 | 7842,76 |
| ВЛ 6-10 кВ | км | 32914,5 | 33156,0 | 33664,65 |
| ВЛ 0,4 кВ | км | 42953,5 | 43439,9 | 44084,28 |
| - протяженность КЛ | км | 3488,2 | 3652,1 | 4067,3 |
| КЛ 110 кВ | км | 236,7 | 238,1 | 244,0 |
| КЛ 35 кВ | км | 14,2 | 14,2 | 16,9 |
| КЛ 6-10 кВ | км | 2685,0 | 2823,8 | 3185,0 |
| КЛ 0,4 кВ | км | 552,4 | 576,0 | 621,4 |

*Ключевые показатели деятельности в динамике за 2022-2024 годы.*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Ед. изм. | 2022 | 2023 | 2024 | Изменение показателей 2024 года по сравнению с 2023 годом, % |
| Операционные показатели: |  |  |  |  |  |
| Общая протяженность воздушных и кабельных линий электропередач  (по цепям) | км | 93597,1 | 94517,6 | 96137,1 | 1,71 |
| Установленная мощность подстанций напряжением  35-220 кВ, в т.ч. 35/0,4 кВ | МВА | 11839,93 | 12094,23 | 12270,79 | 1,46 |
| Установленная мощность подстанций в распределительной сети напряжением 6-10/0,4 кВ | МВА | 5964,5 | 6293,5 | 6683,07 | 6,19 |

**п.1.4 Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства АО «Россети Кубань»**

Сведения по ИТС и физическому износу за 2023 и 2024 годы

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **АО "Россети Кубань"** | **2023 год** | | **2024 год** | |
| **Индекс технического состояния\*** | **Уровень физического износа\*\*** | **Индекс технического состояния\*** | **Уровень физического износа\*\*** |
| ЛЭП 35 кВ | 83,37 | 0,17 | 81,95 | 0,18 |
| ЛЭП 110 кВ | 85,66 | 0,14 | 84,91 | 0,15 |
| ЛЭП 220 кВ | 89,62 | 0,10 | 73,48 | 0,27 |
| Трансформаторы 110 кВ | 91,22 | 0,09 | 89,49 | 0,11 |
| Трансформаторы 220 кВ | 93,5 | 0,07 | 96,00 | 0,04 |
| **ИТОГО:** | **89,48** | **0,11** | **88,78** | **0,11** |

\*- ИТС рассчитан по методике оценки технического состояния, утвержденной приказом Минэнерго России от 26.07.2017 № 676 «Об утверждении методики оценки технического состояния основного технологического оборудования и линий электропередачи электрических станций и электрических сетей».

\*\*- уровень физического износа рассчитан в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 19 декабря 2016 года № 1401 «О комплексном определении показателей технико-экономического состояния объектов электроэнергетики, в том числе показателей физического износа и энергетической эффективности объектов электросетевого хозяйства, и об осуществлении мониторинга таких показателей» (с изменениями).

**2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии за 2024 год**

(приказ Министерства энергетики РФ от 06.04.2015 №217 «О внесении изменений в Единые стандарты качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, утвержденные приказом Минэнерго России от 15.04.2014 №186»)

**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 | Значение показателя, годы | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 2023 | 2024 | Динамика изменения показателя, % |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии | 3,340282478 | 3,298198859 | -1,3 |
| 1.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0,018801478 | 0,064246774 | 241,7 |
| 1.2 | СН1 (35-60 кВ) | 0,441175294 | 0,426782081 | -3,3 |
| 1.3 | СН2 (1-20 кВ) | 5,461740217 | 4,039600459 | -26,0 |
| 1.4 | НН (до 1 кВ) | 3,330006986 | 3,29487614 | -1,1 |
| 2 | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии | 1,309904967 | 1,240098858 | -5,3 |
| 2.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0,019704433 | 0,021505376 | 9,1 |
| 2.2 | СН1 (35-60 кВ) | 0,194117647 | 0,173410405 | -10,7 |
| 2.3 | СН2 (1-20 кВ) | 2,577685422 | 1,620816139 | -37,1 |
| 2.4 | НН (до 1 кВ) | 1,303520489 | 1,238229304 | -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) | 12,20535459 | 11,87966718 | -2,7 |
| 3.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0 | 0 | 0 |
| 3.2 | СН1 (35-60 кВ) | 0,098823529 | 0,180346821 | 82,5 |
| 3.3 | СН2 (1-20 кВ) | 13,68574799 | 13,18723306 | -3,6 |
| 3.4 | НН (до 1 кВ) | 12,20091228 | 11,87603951 | -2,7 |
| 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) | 2,554339744 | 2,515445902 | -1,5 |
| 4.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0 | 0 | 0 |
| 4.2 | СН1 (35-60 кВ) | 0,011764706 | 0,034682081 | 194,8 |
| 4.3 | СН2 (1-20 кВ) | 3,081361893 | 2,864129604 | -7 |
| 4.4 | НН (до 1 кВ) | 2,552317394 | 2,51430385 | -1,5 |
| 5 | Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки | 7 | 2 | -71,4 |
| 5.1 | В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки | 7 | 2 | -71,4 |

Примечание: для расчёта показателей в разбивке по уровням напряжения используется максимальное число точек поставки за год для данного уровня напряжения.

**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 продолжительности прекращений передачи электрической энергии, Пsaidi | | | | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, Пsaifi | | | | 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 | | | | 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 | | | | 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 | CH2 | НН | ВН | СН1 | CH2 | НН | ВН | СН1 | CH2 | НН | ВН | СН1 | CH2 | НН |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 1 | Адыгейские ЭС | 0,53888889 | 0,2193 | 3,64776474 | 1,92309635 | 0,11111111 | 0,05263158 | 1,29837251 | 0,68489122 | 0 | 0 | 24,3586208 | 12,9966238 | 0 | 0 | 5,11392405 | 2,63482533 | 0,0003 | Мероприятия, направленные на повышение качества электрической энергии выполняются в порядке текущей эксплуатации, а также путем включения в производственные программы.  Срок выполнения – в течение года. |
| 2 | Армавирские ЭС | 0,1373 | 0,026 | 3,88198859 | 2,60618814 | 0,04761905 | 0,04 | 1,04611651 | 1,02223632 | 0 | 0 | 1,34611918 | 7,46667814 | 0 | 0 | 0,22572816 | 1,48532075 | 0,0003 |
| 3 | Краснодарские ЭС | 0 | 2,58332778 | 2,2041436 | 3,04625749 | 0 | 0,88888889 | 1,13065977 | 1,37092037 | 0 | 1,73333333 | 13,1994864 | 9,94282269 | 0 | 0,33333333 | 3,80012937 | 2,50511081 | 0,0035 |
| 4 | Лабинские ЭС | 0 | 0 | 0,6558127 | 2,69380231 | 0 | 0 | 0,26984127 | 1,12459021 | 0 | 0 | 3,13213571 | 12,5682009 | 0 | 0 | 0,8968254 | 2,85699519 | 0,0021 |
| 5 | Ленинградские ЭС | 0 | 0 | 2,00578727 | 2,05364094 | 0 | 0 | 1,07272727 | 1,05377813 | 0 | 0 | 0,33757409 | 7,6729071 | 0 | 0 | 0,12727273 | 1,56425599 | 0,0008 |
| 6 | Славянские ЭС | 0 | 0 | 0,1055056 | 1,26892547 | 0 | 0 | 0,17503587 | 0,71154829 | 0 | 0 | 0,12245352 | 14,071079 | 0 | 0 | 0,0143472 | 2,57413968 | 0,0003 |
| 7 | Сочинские ЭС | 0 | 0 | 10,8351053 | 10,5785382 | 0 | 0 | 4,27558348 | 3,31730546 | 0 | 0 | 12,9482144 | 5,7537344 | 0 | 0 | 1,68043088 | 0,9398438 | 0,0004 |
| 8 | Тимашевские ЭС | 0 | 0 | 4,99483971 | 5,77496967 | 0 | 0 | 1,81862745 | 1,70305316 | 0 | 0 | 13,9303789 | 14,0127652 | 0 | 0 | 2,91666667 | 3,05024761 | 0,0010 |
| 9 | Тихорецкие ЭС | 0 | 0 | 0 | 0,40465137 | 0 | 0 | 0 | 0,18240332 | 0 | 0 | 1,85089466 | 12,4740145 | 0 | 0 | 0,31067961 | 2,31888505 | 0,0002 |
| 10 | Усть-Лабинские ЭС | 0 | 0 | 4,10215833 | 1,04847257 | 0 | 0 | 1,53645833 | 0,45762636 | 0 | 0 | 42,5518354 | 12,0410826 | 0 | 0 | 9,08333333 | 2,37136296 | 0,0011 |
| 11 | Юго-Западные ЭС | 0,04761786 | 0,97898696 | 3,89620427 | 3,42130483 | 0,03571429 | 0,52173913 | 1,49052133 | 1,39431066 | 0 | 0 | 20,1272759 | 20,9565746 | 0 | 0 | 4,3586098 | 4,87625866 | 0,0004 |
| 12 | **Всего по ПАО «Россети Кубань»** | 0,06424677 | 0,42678208 | 4,03960046 | 3,29487614 | 0,02150538 | 0,17341041 | 1,62081614 | 1,2382293 | 0 | 0,18034682 | 13,1872331 | 11,8760395 | 0 | 0,03468208 | 2,8641296 | 2,51430385 | 0,0011 |

Примечание: для расчёта показателей в разбивке по уровням напряжения используется максимальное число точек поставки за год для данного уровня напряжения.

\* - в компетенции заместителя Генерального директора по развитию и технологическому присоединению

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

Программа ТОиР 2024 года по основным технологическим направлениям деятельности энергосистемы своевременно реализована в полном объеме, в физическом выражении по основным номенклатурным позициям составляет 100% и более. Для обеспечения безусловной надежности работы энергосистемы выполнены дополнительные объемы работ на ЛЭП, ПС, в том числе по результатам осмотров и испытаний для устранения выявленных дефектов, за счет оперативного перераспределения лимитов затрат фонда ТОиР 2024 года, а также в счет сверхплановой выручки по другим направлениям деятельности Общества. По основным номенклатурным позициям выполнение в 2024 году составило:

* ремонт линий электропередачи – 4 109,84 км (150% от плана года);
* расчистка трасс ВЛ – 1 973,92 га (115%);
* замена опор ВЛ – 6 446 шт. (113%);
* замена провода ВЛ – 987,25 км (114%);
* замена изоляторов – 78 617 шт. (109%);
* замена грозотроса – 116,38 км (108%);
* ремонт силовых трансформаторов 35-110 кВ – 15 шт. (233%);
* ремонт выключателей – 1 087 шт. (104%);
* ремонт ОД/КЗ/разъединителей – 1 864 шт. (100%);
* ремонт ТП и РП – 947 шт. (113%).

Кроме этого, в целях повышения надежности работы электросетевого комплекса, в соответствии с программой повышения надежности работы подстанционного оборудования и ЛЭП основной сети, в 2024 году выполнено следующее:

* ремонт батарей статических конденсаторов с заменой 758 конденсаторов;
* восстановление механических и электромагнитных блокировок на 10 ПС 35-110 кВ;
* замена 196 физически изношенных вводов 35-110 кВ масляных выключателей и силовых трансформаторов;
* 1160 тепловизионных обследований ПС 35 кВ и выше и   
  585 тепловизионных обследований ВЛ и КВЛ 35 кВ и выше, в том числе повторных (с учащенной периодичностью) и внеплановых;
* замена РВС 35 - 110 кВ, отработавших более 25 лет, на ОПН соответствующего класса напряжения в количестве 179 шт.;
* установка птицезащитных устройств на ВЛ 35-110 кВ в количестве 2722 шт.;
* замена провода на высокотемпературный с целью повышения пропускной способности ВЛ 35-110 кВ общей протяженностью 35,6 км.

**2.4. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся качества оказания услуг по передаче электрической энергии, заполняется в произвольной форме.**

отсутствует

**3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям ПАО "Россети Кубань"**

В 2024 году ПАО «Россети Кубань» реализованы следующие мероприятия в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению.

Изданы актуальные организационно-распорядительные документы, регламентирующие деятельность направления «взаимодействие с клиентами»:

- Регламент взаимодействия Call-центра ПАО «Россети Кубань» с потребителями услуг и диспетчерскими службами филиалов ПАО «Россети Кубань» (утв. приказом ПАО «Россети Кубань» от 28.11.2024 №895-од).

- Регламент рассмотрения обращений потребителей услуг   
ПАО «Россети Кубань» (утв. приказом ПАО «Россети Кубань»   
от 28.10.2024 №811-од).

- Регламент процесса «Управление взаимодействием с потребителями услуг» (утв. приказом ПАО «Россети Кубань» от 08.09.2023 №611-од, в редакции 2024 года).

- Дорожная карта по внедрению Стандартов качества (утв. приказом   
ПАО «Россети Кубань» от 30.08.2024 №636-од).

- Матрица распределения ответственности между структурными подразделениями ПАО «Россети Кубань» (утв. приказом   
ПАО «Россети Кубань» от 13.06.2024 №423-од).

C учетом вступления с 01.09.2024 в законную силу ФЗ-185 «Об СТСО» расширен штат сотрудников отдела заочного обслуживания Сall-центра на 10 штатных единиц.

**4. Качество обслуживания потребителей услуг ПАО «Россети Кубань»**

**за 2024 год**

(в соответствии с разделом 4 приложения 7 к Единым стандартам качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций)

**Характеристика обращений потребителей услуг**

В 2024 году общее количество обращений от потребителей услуг составило 1 722 235 шт., из них по телефону 1 586 138 шт., заочных обращений через интернет сервисы – 112 389 шт.

По сравнению с 2023 годом (1 634 605 шт.) общее количество обращений увеличилось на 5,4%.

Наибольшее количество обращений в 2024 году было направлено по категории «Отключение электроэнергии». Доля таких обращений составила 77%; Также 8% составила доля обращений по технологическому присоединению; 1% - по передаче электроэнергии; 14 % - по прочим категориям обращений.

\* *(см. таблицу 4.1. Количество обращений, поступивших в ПАО "Россети Кубань" в 2023 году)*

Наиболее эффективной формой взаимодействия с потребителями услуг в 2024 году являлось заочное обслуживание – информирование потребителей по телефону центра обработки телефонных вызовов ПАО «Россети Кубань».

**Работа с жалобами потребителей услуг**

*(см. таблицу 4.1. Количество обращений, поступивших в ПАО "Россети Кубань" в 2023 году, таблицу 4.4. Информация по обращениям потребителей услуг   
ПАО "Россети Кубань " за 2023 год).*

В отчетном году в ПАО «Россети Кубань» поступило 7796 жалоб от потребителей услуг. В сравнении с 2023 годом произошло увеличение количества жалоб на 11%.

Жалобы потребителей услуг рассмотрены, выполнены мероприятия,

направленные на устранение их причин, запланированные на отчетный период.

**Очное обслуживание потребителей услуг**

*(см. таблицу 4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей ПАО "Россети Кубань" за 2023 год).*

В ПАО «Россети Кубань» осуществляют взаимодействие с потребителями услуг 15 центров обслуживания потребителей и 39 пунктов по работе с потребителями в районах электрических сетей.

Услуги, оказываемые в офисах обслуживания:

1. прием заявки/заявления на оказание услуг в письменной форме, в том числе:

- заявки на технологическое присоединение;

- заявления о продлении срока действия ранее выданных технических условий;

- заявки на восстановление ранее выданных технических условий, утрата которых наступила в связи с ликвидацией, реорганизацией, прекращением деятельности прежнего владельца (заявителя), продажей объектов и по иным причинам;

- заявки на перераспределение присоединенной мощности;

- запроса о согласовании места установки прибора учета, схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета, а также метрологических характеристик прибора учета;

- заявки о необходимости снятия показаний существующего прибора учета;

- заявки на осуществление допуска в эксплуатацию прибора учета;

- заявления на оборудование точки поставки приборами учета;

- заявки на установку, замену и (или) ввод эксплуатацию приборов учета и т.д.;

2. прием заявок на оказание дополнительных услуг, проверка соблюдения требований к форме, полноте сведений в заявке и наличия документов, приложенных к заявке, в соответствии с нормативными правовыми актами и организационно-распорядительными документами;

3. прием сообщений о бездоговорном (безучетном) потреблении электрической энергии, о хищении объектов электросетевого хозяйства, а также прием обращений потребителя в письменной форме;

4. предоставление справочной информации о деятельности сетевой организации по вопросам оказания услуг сетевой организации, в том числе предоставление типовых форм документов;

5. предоставление консультаций по вопросам оказания услуг сетевой организации;

6. предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг, рассмотрения обращения, содержащего жалобу;

7. выдача документов потребителям, в том числе договоров на оказание услуг, квитанций, счетов-фактур на оплату услуг, документов по результатам оказания услуг (актов);

8. проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания.

**Заочное обслуживание потребителей услуг посредством телефонной связи**

*(см. таблицу 4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи в ПАО "Россети Кубань").*

В ПАО «Россети Кубань» организована работа центра обработки телефонных вызовов (горячая линия) с единым федеральным номером 8-800-220-0-220, а также единым коротким номером 220 горячей линии энергетиков «Светлая линия 220».

Операторы центра обработки телефонных вызовов осуществляют оперативное информирование населения Краснодарского края и Республики Адыгея по вопросам электроснабжения и минимизации последствий технологических нарушений, времени проведения аварийно-восстановительных работ и плановых ремонтов. Кроме того, сотрудники центра обработки телефонных вызовов ПАО «Россети Кубань» принимают сообщения потребителей о фактах хищения электроэнергии, предоставляют консультации по технологическому присоединению и другим услугам компании. Режим работы горячей линии - круглосуточно.

Функциональные возможности оборудования центра обработки телефонных вызовов:

* прием и управление входящими вызовами,
* осуществление и управление исходящими вызовами,
* функция определения номера,
* система автоматического распределения звонков,
* аудиозапись телефонных переговоров,
* модуль отчетности и статистики.

Операторами горячей линии в 2024 году принято 669 934 обращения по основным вопросам деятельности Компании. По сравнению с 2023 годом количество звонков уменьшилось на 47 159 шт. При этом среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на единый федеральный номер составило 41 сек.

**Заочное обслуживание потребителей услуг посредством сети Интернет.**

Интерактивное обслуживание в ПАО «Россети Кубань» в 2024 году осуществлялось посредством Портала электросетевых услуг группы компаний ПАО «Россети» [www.портал-тп.рф](http://www.портал-тп.рф).

В Личном кабинете потребителям предоставлена возможность:

- направить заявку на технологическое присоединение;

- направить заявку на услуги по организации учета электроэнергии;

- направить заявку на оказание дополнительных услуг;   
- направить заявку на технологическое присоединение посредством перераспределения (снижения) максимальной мощности в пользу сетевой организации;

- направить текущие показания приборов учета электроэнергии;

- контролировать состояние исполнения заявки/договора ТП;

- направить заявку на передачу объектов электросетевого хозяйства в собственность ПАО "Россети Кубань";

- направить заявление о выполнении технических условий;

- получить счет на оплату услуги по технологическому присоединению;

- получить электронные копии документов по результатам оказания услуги по технологическому присоединению;

- получить электронную копию проекта договора об осуществлении технологического присоединения;

- направить обращение, в том числе содержащее жалобу;

- получить сведения о статусе рассмотрения обращения, направленного в электронной форме;

- предоставить информацию о хищении электроэнергии (безучетном потреблении) другим потребителем;

- получить электронные копии актов безучетного/бездоговорного потребления электрической энергии;

- направить заявку на временное технологическое присоединение;

- направить заявку на переоформление документов о технологическом присоединении;

Также, в ПАО «Россети Кубань» потребителям услуг предоставлен e-mail сервис, посредством которого потребитель может обратиться к специалистам департамента взаимодействия с клиентами на электронный адрес client.service@rosseti-kuban.ru и в кратчайшие сроки получить ответ на свой электронный адрес.

**Оказание дополнительных услуг в АО «Россети Кубань» в 2024 г.**

Наряду с основными видами деятельности АО «Россети Кубань» оказываются дополнительные услуги, такие как:

- аренда объектов и размещение оборудования,

- техническое и ремонтно-эксплуатационное обслуживание,

- выполнение строительно-монтажных работ,

- консультационные и организационно-технические услуги,

- прочие услуги.

За 2024 год в АО «Россети Кубань» обработано 56 975 заявок на оказание дополнительных услуг.

Выручка от реализации дополнительных услуг в 2024 году составила   
1 283, 283 млн. руб., что на 43 % больше запланированного.

Наиболее значимыми по выручке в 2024 году стали следующие виды услуг: строительно-монтажные работы – 34% и услуги по аренде и размещению оборудования – 49%.

В 2024 году актуализирован прейскурант на оказание дополнительных (нетарифных) услуг, в соответствии с которым Компания оказывает полный спектр сервисных услуг, необходимых потребителям в процессе электроснабжения; на сегодняшний день прейскурант включает в себя 476 услуги.

**Темы и результаты опросов потребителей**

В 2024 году проведено анкетирование в центрах обслуживания потребителей (ЦОП), с целью изучения качества обслуживания и предоставления услуг ПАО «Россети Кубань».

По итогам проведенных письменных опросов в 2024 году собрано 3506 анкет.

Основным источником, из которого опрошенным потребителям стало известно о ЦОП остается «знакомые и родственники» – 54%. Со стороны СМИ сведения о работе очных офисов обслуживания получили 24% респондентов и 20% узнали о деятельности ЦОП из «Рекламы».

За 2024 год удовлетворенность качеством оказываемых услуг

ПАО «Россети Кубань» имеет положительную тенденцию.

88% респондентов отмечают соблюдение сроков рассмотрения заявок на технологическое присоединение и исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения.

Удовлетворенность потребителей доступностью и качеством обслуживания в 2024 году составила 90%.

Также с целью определения уровня качества предоставляемой электроэнергии, потребителям задавались вопросы, направленные на выявление уровня удовлетворенности качеством электроснабжения.

В результате исследования полученных ответов только 17% респондентов отмечают неудовлетворительное качество предоставляемой электроэнергии.

69 % респондентов отметили заинтересованность в предоставлении со стороны ПАО «Россети Кубань» дополнительных услуг. Больше всего опрошенные заинтересованы в услугах по установке /замене/поверке приборов учета – 29%, и технологическому присоединению «под ключ» – 24%. Наименьшим спросом в 2024 году пользовалась услуга по согласованию рабочей документации – заинтересованность в ней составила 9%.

В целях дальнейшего повышения удовлетворенности потребителей услуг ПАО «Россети Кубань» реализовывает мероприятия, направленные на развитие сервисов заочного обслуживания в сети интернет.

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

Основные результаты работы Общества в направлении взаимодействия с клиентами за 2024 год:

По итогам 2024 года в ПАО «Россети Кубань» было проведено 22 семинаров-совещаний в дистанционном формате с участием потенциальных и действующих заявителей, представителей бизнеса и органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации по вопросам повышения доступности энергетической инфраструктуры, в том числе о возможности подачи заявок на технологическое присоединение в электронном виде. В семинарах-совещаниях приняли участие 227 человек.

Организовано более доступное электронное взаимодействие с потребителями услуг при осуществлении технологического присоединения посредством личного кабинета на официальном сайте «Портал-ТП. РФ» и в мобильном приложении.

В 2024 году осуществлена доработка регламента взаимодействия Call-центра ПАО «Россети Кубань» с потребителями услуг и диспетчерскими службами филиалов ПАО «Россети Кубань» (приказ ПАО «Россети Кубань» от 28.11.2024 №895-од). Утвержден регламент рассмотрения обращений потребителей услуг ПАО «Россети Кубань» (приказ ПАО «Россети Кубань» от 28.10.2024 №811-од).

Доработан регламент процесса «Управление взаимодействием с потребителями услуг» (приказ ПАО «Россети Кубань» от 08.09.2023 №611-од, в редакции 2024 года), а также Матрица распределения ответственности между структурными подразделениями ПАО «Россети Кубань» (приказ   
ПАО «Россети Кубань» от 13.06.2024 №423-од о распределении ответственности за работу с сервисами Портала электросетевых услуг группы компаний "Россети").

Проведена реконструкция контактного центра с заменой программно-аппаратного комплекса в части телефонии, с увеличением каналов телефонной связи на 30 % (с 90 до 120)

В 2024 году Обществом осуществлено внедрение автоматизированной информационной системы обработки клиентских обращений АИС ОКО, реализованной на отечественной платформе По результатам 62 проверок, проведенных на основании сообщений потребителей услуг о фактах хищения электроэнергии, поступивших в центр обработки телефонных вызовов, выявлено неучтенной электроэнергии на сумму 271 тыс. руб.

Для развития клиентоцентричного подхода и повышения качества предоставляемых услуг ПАО «Россети Кубань» в 2025 году запланирована модернизация корпоративных автоматизированных систем по обработке обращений потребителей в целях повышения точности и скорости обработки обращений.