

Оглавление

1	Общая информация о сетевой организации	2
1.1.	Количество потребителей услуг АО «Россети Янтарь»:	2
1.2.	Количество точек поставки, оборудованных приборами учета:	2
1.3.	Информация об объектах электросетевого хозяйства:	2
2.	Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии	4
2.1.	Показатели качества услуг по передаче электрической энергии:	4
2.2.	Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в отчетном периоде.	6
2.3.	Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в 2022 году.	11
3.	Информация о качестве услуг по технологическому присоединению	15
3.1.	Информация о наличии объема свободной для технологического присоединения потребителей трансформаторной мощности с указанием текущего объема свободной мощности по центрам питания напряжением 35 кВ и выше	15
3.2.	Мероприятия, выполненные АО «Россети Янтарь» в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению	22
3.3.	Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям АО «Россети Янтарь» 2022 год.	25
3.4.	Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям АО «Россети Янтарь»	26
4.	Качество обслуживания	27
4.1.	Количество обращений, поступивших в АО «Россети Янтарь»	27
4.2.	Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей	31
4.3.	Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи	32
4.4.	Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число, 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.	32
4.5.	Описание дополнительных услуг, оказываемых потребителю, помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций.	33
4.6.	Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действия на территориях других государств, матери одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС	35
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.	35
4.8.	Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей.	36
4.9.	Информация по обращениям потребителей	39

1 Общая информация о сетевой организации

1.1. Количество потребителей услуг АО «Россети Янтарь»:

Тип потребителя	Уровень напряжения	2021	2022	Динамика	Категория надежности	2021	2022	Динамика
Физические лица	ВН	0	0	-	1 кат	0	0	-
	СН2	0	0	-	2 кат.	0	0	-
	НН	101926	120029	17,76%	3 кат.	101926	120029	17,76%
Юридические лица	ВН	50	56	12,00%	1 кат	110	110	0,00%
	СН2	3768	1286	-65,87%	2 кат.	1631	2620	60,64%
	НН	62913	40772	-35,19%	3 кат.	64990	39384	-39,40%
ИТОГО		168657	162143	-3,86%		168657	162143	-3,86%

1.2. Количество точек поставки, оборудованных приборами учета:

Точки поставки	2021	2022	Динамика
- физическим лицам	101926	120029	17,76%
- юридическим лицам	45500	27304	-39,99%
- ВРУ МКД	15094	9840	-34,81%
- Технический учет	6137	4852	-20,94%
Итого точек поставки:	168657	157173	-6,81%
Из них оборудованы приборами с дистанционным сбором показаний	114092	125603	10,09%

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства:

1. Воздушные электросети

Электросети по напряжению	Состоит на конец отчетного года по цепям, км		Динамика
	2021 год	2022 год	%
1. От 10 кВ и выше: 1150 кВ			
330 кВ	299	298	-0,33%
110 кВ*	1 853	1 863	0,54%
60 кВ	25	25	0,00%
15 кВ*	5 758	5 787	0,50%
10 кВ	52	53	1,92%
Итого	7 987	8 026	0,49%
2. Ниже 10 кВ:			
6 кВ	31	35	12,90%
500 вольт и ниже	5 304	5 404	1,89%
Итого	5 335	5 439	1,95%
Всего	13 322	13 465	1,07%

*- приведена протяженность ВЛ с учетом арендованных сетей

2. Кабельные электросети

Электросети по напряжению	Состоит на конец отчетного года по цепям, км		Динамика
	2021 год	2022 год	%
110 кВ	5	5	0%
15 кВ*	548	570	4,01 %
10 кВ	819	829	1,22%
6 кВ	353	362	2,5%
500 вольт и ниже	1 172	1 196	2,04%
Итого	2 897	2 962	2,24%

* - приведена протяженность КЛ с учетом арендованных сетей

3. Подстанции

Подстанции по напряжению	Состоит на конец отчетного года		Динамика
	2021 год	2022 год	%
330 кВ*	3	3	0%
60-110 кВ	52	52	0%
1-20 кВ	4 937	5 057	2,43%
Всего	4 992	5 112	2,4%

* - приведено количество ПС 330 кВ с учетом арендованной ПС 330 кВ Советск-330

1.4 Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства:

Общий износ по линиям 0,4-330 кВ: 2021 год – 23,03; 2022 год – 22,84.

Общий износ по ПС 110-330 кВ и ТП 15/04 кВ: 2021 год – 26,57; 2022 год – 26,15.

2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии:

	Показатель	Значение показателя, годы		
		2021	2022	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (P_{SAIDI})	0,89608	1,21146	+ 35,2 %
1.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
1.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
1.3	СН2 (1-20 кВ)	-	-	-
1.4	НН (до 1 кВ)	-	-	-
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (P_{SAIFI})	0,65241	0,75572	+ 15,8 %
2.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
2.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
2.3	СН2 (1-20 кВ)	-	-	-
2.4	НН (до 1 кВ)	-	-	-
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) (P_{SAIDI} план)	-	-	-
3.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
3.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
3.3	СН2 (1-20 кВ)	-	-	-
3.4	НН (до 1 кВ)	-	-	-
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) (P_{SAIFI} план)	-	-	-
4.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
4.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-

	Показатель	Значение показателя, годы		
		2021	2022	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
4.3	СН2 (1-20 кВ)	-	-	-
4.4	НН (до 1 кВ)	-	-	-
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда ³ , шт.	1	3	+300%
5.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, шт. ³ .	1	3	+300%

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

N	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, Π_{SAIDI}				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, Π_{SAIFI}				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), Π_{SAIDI} , 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), Π_{SAIFI} , 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
		BH	CH1	CH2	NN	BH	CH1	CH2	NN	BH	CH1	CH2	NN	BH	CH1	CH2	NN		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	Россети Янтарь	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,000019 (3/157291)	1) Строительство ВЛ 15 кВ от ВЛ 15 кВ № 15-259 до ВЛ 15 кВ №15-128 протяженностью 7 945 м с установкой реклоузера,

[illegible]

																		строительством 9 дополнительных ТП 15/0,4 кВ 250 кВА, строительством новых ВЛ 0,4 кВ СИП 4*120 протяженностью 1720 м, в п. Заозерье Гурьевского района. Ориентировочный срок выполнения – конец 2023 года. 3) Строительство новой ВЛ 15 кВ протяженностью 650 м, строительство новой КЛ 15 кВ протяженностью 480 м, строительством 1 дополнительной СП 15 кВ с 3 ячейками, строительством 3 дополнительных ТП 15/0,4 кВ 250 кВА, строительством новых ВЛ 0,4 кВ протяженностью 280 м, заменой существующего провода ВЛ 0,4 кВ Л-1 от ТП 148-07 провода на СИП 4х120 протяженностью 560 м и заменой существующего провода ВЛ 0,4 кВ Л-9 от ТП 148-17 на СИП 4х70 протяженностью 380 м в п. Родники Гурьевского района. Ориентировочный срок выполнения – конец 2023 года. 4) Строительство ТП 15/0,4 кВ, ЛЭП 15 кВ от ВЛ 15-36 (инв. № 5114662), ЛЭП 0,4 кВ, организация
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

																		системы учета электроэнергии в п. Медведевка, пер. 3-ий Победы Гурьевского района. Ориентировочный срок выполнения – конец 2023 года. 5) Строительство ТП 15/0,4 кВ, ЛЭП 15 кВ от ТП 15-250 (инв. № 5116251), ЛЭП 0,4 кВ, организация системы учета электроэнергии в п. Малое Лесное Гурьевского района. Ориентировочный срок выполнения – конец 2023 года. 6) Реконструкция ТП 145-07 (инв. № 5144501), ВЛ 0,4 кВ от ТП 145-07 (инв. № 5114783), организация системы учета электроэнергии в п. Отрадное, ул. Центральная Гурьевского района. Ориентировочный срок выполнения – конец 2023 года. 7) Реконструкция ВЛ 0,4 кВ от ТП 078-03, строительство ЛЭП 0,4 кВ от ТП 078-03 (инв. № 5114610), организация системы учета электроэнергии в п. Сосновка, ул. Школьная Полесского района. Ориентировочный срок выполнения – конец 2023 года. 8) Строительство ТП 15/0,4 кВ, ЛЭП 15 кВ от ВЛ 15-200 (инв. №
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

																		5116072), ЛЭП 0,4 кВ, реконструкция ВЛ 0,4 кВ, организация системы учета электроэнергии в п. Ивановка Правдинского района. Ориентировочный срок выполнения – конец 2023 года. 9) Строительство ТП 15/0,4 кВ, ЛЭП 15 кВ от ВЛ 15-224 (инв. № 5115650), ЛЭП 0,4 кВ, реконструкция ВЛ 0,4 кВ от ТП 224-12 (инв. № 5115933), организация системы учета электроэнергии в п. Роцино Правдинского района. Ориентировочный срок выполнения – конец 2023 года. 10) Реконструкция ТП 080-18 в п. Ливны Гвардейского района. Ориентировочный срок выполнения – конец 2023 года. 11) Реконструкция ВЛ 0,4 кВ от ТП 080-18 (инв. № 5113914), организация системы учета электроэнергии в п. Ливны Гвардейского района. Ориентировочный срок выполнения – конец 2023 года. 12) Строительство ТП 15/0,4 кВ, ЛЭП 15 кВ от ВЛ 15-07 (инв. №
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

																			5114656), ЛЭП 0,4 кВ, организация системы учета электроэнергии в п. Ново-Дорожный, ул. Свободы, ул. Мирная Зеленоградского района. Ориентировочный срок выполнения – конец 2023 года.
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в 2022 году.

В 2022 году реализовано 10 мероприятий, направленных на повышение качества поставляемой потребителям электрической энергии:

1) Реконструкция ВЛ 0,4 кВ от ТП 15/0,4 кВ № 83-13 (инв. № 5114647) с заменой провода протяженностью 1666 м, демонтаж провода ВЛ 0,4 кВ протяженностью 94 м с разукрупнением сетей и строительством дополнительной СТП 15/0,4кВ с трансформатором мощностью 40 кВА, ВЛ 15кВ от ВЛ 15-83 (инв. № 5114525) протяженностью 900 м, ВЛИ 0,4кВ протяженностью 20 м, в п. Новая Деревня Полесского района;

2) Реконструкция ВЛ 0,4 кВ от ТП 15/0,4 кВ № 46-20 (инв. № 5114741) общей протяженностью 1780 м с изменением трассы существующей ВЛ 0,4 кВ от ТП 46-20 (протяженностью 1570 м) и увеличением ее протяженности на 210 м в п. Разино;

3) Реконструкция ВЛ 0,4 кВ Л-1 от ТП 15/0,4 кВ № 310-09 (инв. № 5113868) с заменой провода протяженностью около 600 м с разукрупнением сетей и строительством дополнительной ТП 15/0,4 кВ с трансформатором мощностью 100 кВА, ЛЭП 15 кВ от ВЛ 15-310 (инв.5115765) протяженностью 220 м, ЛЭП 0,4 кВ протяженностью 60 м в п. Яблоневка Гвардейского района;

4) Реконструкция ВЛ 0,4 кВ Л-1 от ТП 15/0,4 кВ № 49-08 (инв. №5114078) с заменой провода на ВЛ 0,4 кВ протяженностью 0,32 км, демонтаж участка ВЛ 0,23 кВ протяженностью 2,3 км, с разукрупнением сетей и строительством дополнительной СТП 15/0,4 кВ с трансформатором мощностью 40 кВА, ВЛ 15 кВ от ВЛ 15-49 (инв. № 5113980) протяженностью 2,5 км, ВЛ 0,4 кВ от ТП-новая протяженностью около 0,015 км в п. Звягинцево Зеленоградского района;

5) Реконструкция ВЛ 0,4 кВ от ПС 15/0,4 кВ В-07 Л-2 (инв. № 5115813) с заменой провода ВЛ 0,4 кВ протяженностью около 915 м в п. Комсомольск Гвардейского района;

6) Реконструкция ВЛ 0,4 кВ от ТП 15/0,4 кВ № 123-4 (инв. № 5113887) с заменой провода протяженностью около 1380 м в п. Пригородное Гвардейского района;

7) Реконструкция ВЛ 0,4 кВ от ТП 15/0,4 кВ № 16-12 Л-1 (инв. № 5116115) с заменой провода ВЛ 0,4 кВ протяженностью около 1 км в п. Истровка Гвардейского района;

8) Реконструкция ВЛ 0,4 кВ от ТП 15/0,4 кВ № 30-02 (инв. № 5113900) протяженностью около 1,9 км, демонтаж ВЛ 0,4 кВ от ТП 30-2 протяженностью около 0,1 км с разукрупнением сетей и строительством дополнительной ТП 15/0,4 кВ мощностью трансформатора 63 кВА, ЛЭП 15 кВ от ВЛ 15-030 (инв. № 5113783) протяженностью 0,080 км, ВЛИ 0,4 кВ протяженностью около 0,02 км от ТП-новой в п. Заречье Гвардейского района;

9) Реконструкция ВЛ 0,4 кВ от ТП 15/0,4 кВ № 080-28 (инв. №5113919), замена провода на СИП-4 ВЛ 0,4 кВ от ТП 080-28 протяженностью 740 м в п. Знаменск по ул. Комсомольская;

10) Реконструкция ВЛ 0,4 кВ от ТП 15/0,4 кВ № 211-13 (инв. № 5114878) с заменой провода ВЛ 0,4 кВ протяженностью около 2575 м, демонтаж провода протяженностью около 2575 м с разукрупнением сетей и строительством дополнительной МТП-1 15/0,4кВ с трансформатором мощностью 100 кВА, ВЛ 15кВ от ВЛ 15-211 отпайка к ТП 211-14 (инв. № 5114823) протяженностью 530 м, ВЛ 0,4 кВ от ТП-новая №1 протяженностью 805 м, строительством дополнительной МТП-2 15/0,4 кВ с трансформатором мощностью 100 кВА, ВЛ 15кВ от ВЛ 15-211 отпайка к ТП 211-13 (инв. № 5114823) протяженностью 1090 м, ВЛ 0,4 кВ от ТП-новая №2 протяженностью 615 м в п. Знаменское Правдинского района;

11) Реконструкция ВЛ 0,4 кВ от ТП 15/0,4 кВ № 299-15, замена провода на СИП-4 на ВЛ 0,4 кВ от ТП 299-15 общей протяженностью 1858 м с разукрупнением сетей и строительством трехцепного участка ВЛ 0,4 кВ от ТП 299-15 (инв. № 5115768) протяженностью 212 м, строительством двухцепного участка ВЛ 0,4 кВ от ТП 299-15 (инв. № 5115768) протяженностью 30 м в п. Шевченко Правдинского района;

12) Реконструкция ВЛ 0,4 кВ от ТП 15/0,4 кВ № 49-07 с заменой провода ВЛ 0,4 кВ протяженностью около 90 м, демонтаж провода ВЛ 0,4 кВ протяженностью около 30 м с разукрупнением сетей и строительством дополнительной МТП 15/0,4 кВ с трансформатором мощностью 100 кВА, ВЛ 15 кВ от ВЛ 15-49 (инв. № 5113980) протяженностью около 850 м, ВЛ 0,4 кВ от ТП –новая протяженностью около 30 м в п. Сиренево Зеленоградского района;

13) Реконструкция ВЛ 0,4 кВ от ТП 15/0,4 кВ № 05-1 (инв. № 5144328) протяженностью 1,2 км в п. М. Борисово Гурьевского района;

14) Реконструкция ВЛ 0,4 кВ от ТП 15/0,4 кВ № 204-5 (инв. № 5147842) протяженностью около 0,44 км, демонтаж ВЛ 0,4 кВ от ТП 204-5 протяженностью около 0,11 км, строительство ВЛИ 0,4 кВ протяженностью около 0,135 км от ТП 204-5 в п. Дубровка Багратионовского района;

15) Реконструкция ВЛ 0,4 кВ от ТП 15/0,4 кВ № 201-22 (инв. № 5115637) протяженностью 1,4 км, строительство дополнительной ТП 15/0,4кВ с трансформатором мощностью 160 кВА, ЛЭП 15кВ от ВЛ 15-201 (инв. № 5114819) протяженностью 0,12 км, ВЛИ 0,4 кВ протяженностью около 0,03 км от ТП-новой в пос. Извилино Правдинского района;

16) Реконструкция ВЛ 0,4 кВ от ТП 15/0,4 кВ № 48-5 (инв. № 5115059) протяженностью около 1,520 км, строительство ВЛИ 0,4 кВ протяженностью около 0,35 км от ТП 48-5 в п. Некрасово Гурьевского района;

17) Реконструкция ВЛ 0,4 кВ от ТП 15/0,4 кВ 171-4 (инв. № 5114199) протяженностью около 0,677 км в п. Охотное Зеленоградского района;

18) Реконструкция ВЛ 0,4 кВ от ТП 15/0,4 кВ № 224-06 (инв. № 5114867) протяженностью около 0,9 км в п. Передовое Правдинского района;

19) Разукрупнение сетей и демонтаж ВЛ 0,4 кВ от ТП 15/0,4 кВ № 148-25 (инв. № 5150735) протяженностью 0,04 км, строительство дополнительной ТП 15/0,4 кВ мощностью трансформатора 250 кВА, ЛЭП 15 кВ от ВЛ 15-148 (инв. № 5114682) протяженностью 0,360 км, ВЛИ 0,4 кВ протяженностью около

0,02 км от ТП-новой в пос. Родники Гурьевского района;

20) Разукрупнение сетей ВЛ 0,4 кВ от ТП 15/0,4 кВ № 214-25 (инв. № 5116221) и строительство дополнительной КТПН 15/0,4 кВ мощностью трансформатора 400 кВА, КЛ 15 кВ от ВЛ 15-214 (инв. № 5115270) протяженностью 0,250 км, КЛ 0,4 кВ протяженностью около 0,05 км от КТПН-новой в п. Лесное Гурьевского района;

21) Строительство ТП 15/0,4 кВ, ЛЭП 15 кВ от ВЛ 15-088 (инв. № 5113992), ЛЭП 0,4 кВ, организация системы учета электроэнергии в п. Заостровье Зеленоградского района;

22) Строительство ТП 15/0,4 кВ, ЛЭП 15 кВ от ВЛ 15-321 (инв. № 5115897), ЛЭП 0,4 кВ, реконструкция ВЛ 0,4 кВ от ТП 321-06 (инв. № 5114111) в п. Дружба Зеленоградского района;

23) Строительство ТП 15/0,4 кВ, ЛЭП 15 кВ от ВЛ 15-148 (инв. № 5114682), ЛЭП 0,4 кВ, организация системы учета электроэнергии в пос. Родники, ул. Садовая Гурьевского района;

24) Реконструкция ВЛ 0,4 кВ от ТП 051-01 (инв. № 5115047), организация системы учета электроэнергии в п. Егорьевское Гурьевского района;

25) Строительство ТП 15/0,4 кВ, ЛЭП 15 кВ от ВЛ 15-29 (инв.5113795), ЛЭП 0,4 кВ, реконструкция ВЛ 0,4 кВ от ТП 29-06 (инв.5115696) п. Суворово Гвардейский ГО.

В 2022 году основывалось на проведении плановых регламентных работ (техническое обслуживание, ремонты), замены и реконструкции оборудования и участков сети исходя из анализа технологических нарушений, технического состояния оборудования, срока службы и т.д.

В рамках программы ТОиР 2022 года выполнены следующие основные показатели:

- выполнен капитальный ремонт ВЛ 0,4 – 330 кВ в объеме 2130,38 км;
- проведена расчистка просек ВЛ в объеме 458,3 га;
- замена масляных выключателей 6-15 кВ на вакуумные в количестве 19 шт.;
- замена разъединителей 110 кВ на ПС 110 кВ Светлый, ПС 110 кВ О-37 Лунино в количестве 7 шт.;
- замена трансформаторов напряжения 110 кВ на ПС 110 кВ О-11 «Ленинградская».
- проведен капитальный ремонт 374 трансформаторных подстанций 6-15 кВ.

В рамках Программы модернизации (реновации) электросетевых объектов АО «Россети Янтарь» выполнена комплексная реконструкция ВЛ 0,4-15 кВ общей протяженностью 56,47 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.

В целях подтверждения соответствия электрической энергии, поставляемой потребителям, требованиям ГОСТ 32144-2013 «Электрическая энергия. Совместимость технических средств электромагнитная. Нормы качества электрической энергии в системах электроснабжения общего назначения» в 2022 году АО «Россети Янтарь» проведены работы по инспекционному контролю за сертифицированной электрической энергией, поставляемой из распределительных электрических сетей, указанных в Сертификате соответствия № РОСС RU С-RU.AA55.B.00062/21 со сроком действия с 29.11.2021 по 28.11.2024. В вышеуказанный сертификат включены центры питания в количестве 154 шт., и распределительные сети 6-15/0,4 кВ, от которых осуществляется электроснабжение потребителей.

В рамках внутреннего контроля соответствия показателей качества поставляемой электрической энергии обязательным требованиям в распределительных сетях АО «Россети Янтарь» в соответствии с ГОСТ 33073-2014 «Электрическая энергия. Совместимость технических средств электромагнитная. Контроль и мониторинг качества электрической энергии в системах общего назначения», проведены работы по периодическому мониторингу показателей качества электроэнергии в 151 центре питания.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии объема свободной для технологического присоединения потребителей трансформаторной мощности с указанием текущего объема свободной мощности по центрам питания напряжением 35 кВ и выше

№ п/ п	Наименование центра питания	Балансовая принадлежность	Месторасположение		Технические характеристики			
			Регион	Муниципальное образование	Классы напряжения, кВ	Установленная мощность, МВА	Текущий резерв/дефицит мощности, МВт	Текущий резерв/дефицит мощности для технологического присоединения ³ , МВт
А	1	2	3	4	5	6	7	8
1	ПС 330 кВ О-1 Центральная	Западные электрические сети	Калининградская область	Гурьевский городской округ	110/15	2х16	-1,24	-19,71
2	ПС 110 кВ О-2 Янтарь	Западные электрические сети	Калининградская область	Город Калининград	110/6	2х25	7,15	6,43
3	ПС 110 кВ О-3 Знаменск	Западные электрические сети	Калининградская область	Гвардейский городской округ	110/15	2х10	5,29	4,83
4	ПС 110 кВ Черняховск	Восточные электрические сети	Калининградская область	Черняховский муниципальный район	110/15/6	2х25	7,61	5,11
5	ПС 110 кВ О-5 Советск	Восточные электрические сети	Калининградская область	Советский городской округ	110/15/6	2х25	4,85	3,57
6	ПС 110 кВ О-6 Неман	Восточные электрические сети	Калининградская область	Неманский муниципальный район	110/15/6	1х25 и 1х16	10,43	9,19

№ п/ п	Наименование центра питания	Балансовая принадлежность	Месторасположение		Технические характеристики			
			Регион	Муниципальное образование	Классы напряжения, кВ	Установленная мощность, МВА	Текущий резерв/дефицит мощности, МВт	Текущий резерв/дефицит мощности для технологического присоединения ³ , МВт
А	1	2	3	4	5	6	7	8
7	ПС 110 кВ Янтарное	Западные электрические сети	Калининградская область	Янтарный городской округ	110/15/6	2х16	6,91	2,00
8	ПС 110 кВ О-9 Светлогорск	Западные электрические сети	Калининградская область	Светлогорский район	110/15/10	2х25	1,50	-12,94
9	ПС 110 кВ О-10 Зеленоградск	Западные электрические сети	Калининградская область	Зеленоградский район	110/15	2х25	9,08	-2,92
10	ПС 110 кВ О-11 Ленинградская	Западные электрические сети	Калининградская область	Город Калининград	110/10	2х25 и 1х40	13,12	5,84
11	ПС 110 кВ О-12 Южная	Западные электрические сети	Калининградская область	Город Калининград	110/10	2х40	11,47	5,70
12	ПС 110 кВ О-13 Енино	Западные электрические сети	Калининградская область	Багратионовский муниципальный район	110/15	2х10	4,93	0,09
13	ПС 110 кВ О-14 Мамоново	Западные электрические сети	Калининградская область	Мамоновский городской округ	110/15	2х10	6,26	5,71
14	ПС 110 кВ О-15 Нестеров	Восточные электрические сети	Калининградская область	Нестеровский район	110/15	1х10 и 1х16	1,33	-0,48

№ п/ п	Наименование центра питания	Балансовая принадлежность	Месторасположение		Технические характеристики			
			Регион	Муниципальное образование	Классы напряжения, кВ	Установленная мощность, МВА	Текущий резерв/дефицит мощности, МВт	Текущий резерв/дефицит мощности для технологического присоединения ³ , МВт
А	1	2	3	4	5	6	7	8
15	ПС 110 кВ О-16 Лужки	Восточные электрические сети	Калининградская область	Озерский городской округ	110/15	2х6,3	3,90	3,83
16	ПС 110 кВ О-17 Рыбный порт	Западные электрические сети	Калининградская область	Город Калининград	110/10	2х16	6,20	4,76
17	ПС 110 кВ Озерки	Западные электрические сети	Калининградская область	Гвардейский городской округ	110/15	2х10	3,85	2,84
18	ПС 110 кВ Полесск	Западные электрические сети	Калининградская область	Полесский муниципальный район	110/15	2х16	3,15	0,21
19	ПС 110 кВ О-20 Озёрск	Восточные электрические сети	Калининградская область	Озерский городской округ	110/15	2х10	4,99	4,52
20	ПС 110 кВ О-22 Краснознаменск	Восточные электрические сети	Калининградская область	Краснознаменский муниципальный район	110/15	2х6,3	3,09	2,92
21	ПС 110 кВ О-23 Охотное	Восточные электрические сети	Калининградская область	Славский муниципальный район	110/15	1х6,3	1,37	0,48

№ п/ п	Наименование центра питания	Балансовая принадлежность	Месторасположение		Технические характеристики			
			Регион	Муниципальное образование	Классы напряжений, кВ	Установленная мощность, МВА	Текущий резерв/дефицит мощности, МВт	Текущий резерв/дефицит мощности для технологического присоединения ³ , МВт
А	1	2	3	4	5	6	7	8
22	ПС 110 кВ О-24 Гурьевск	Западные электрические сети	Калининградская область	Гурьевский городской округ	110/15	2х25	-6,21	-28,29
23	ПС 110 кВ О-25 Вишневка	Восточные электрические сети	Калининградская область	Славский муниципальный район	110/15	2х6,3	3,39	2,92
24	ПС 110 кВ О-26 Лесная	Восточные электрические сети	Калининградская область	Славский муниципальный район	110/10	2х25	24,06	24,06
25	ПС 110 кВ О-27 Муромская	Западные электрические сети	Калининградская область	Зеленоградский район	110/15/10	2х10	-4,36	-10,18
26	ПС 110 кВ О-30 Московская	Западные электрические сети	Калининградская область	Город Калининград	110/10	2х63	17,52	8,40
27	ПС 110 кВ Багратионовск	Западные электрические сети	Калининградская область	Багратионовский муниципальный район	110/15	2х16	8,43	6,60
28	ПС 110 кВ О-32 Черняховск-2	Восточные электрические сети	Калининградская область	Черняховский муниципальный район	110/6	2х16	7,05	6,37

№ п/ п	Наименование центра питания	Балансовая принадлежность	Месторасположение		Технические характеристики			
			Регион	Муниципальное образование	Классы напряжений, кВ	Установленная мощность, МВА	Текущий резерв/дефицит мощности, МВт	Текущий резерв/дефицит мощности для технологического присоединения ³ , МВт
А	1	2	3	4	5	6	7	8
29	ПС 110 кВ О-34 Правдинск	Западные электрические сети	Калининградская область	Правдинский район	110/15/6	2х10	1,09	-1,58
30	ПС 110 кВ О-35 Космодемьянская	Западные электрические сети	Калининградская область	Город Калининград	110/15/10	1х16 и 1х25	-0,71	-8,20
31	ПС 110 кВ О-37 Лунино	Восточные электрические сети	Калининградская область	Неманский муниципальный район	110/15	1х10 и 1х6,3	3,06	2,89
32	ПС 110 кВ О-38 Добровольск	Восточные электрические сети	Калининградская область	Краснознаменский муниципальный район	110/15	2х10	7,33	6,55
33	ПС 110 кВ Ладушкин	Западные электрические сети	Калининградская область	Ладушкинский городской округ	110/15	2х16	6,41	2,05
34	ПС 110 кВ О-40 Чистые пруды	Восточные электрические сети	Калининградская область	Нестеровский район	110/15	2х6,3	4,15	3,52
35	ПС 110 кВ О-41	Западные электрические сети	Калининградская область	Правдинский район	110/15	2х6,3	2,56	1,50

№ п/ п	Наименование центра питания	Балансовая принадлежность	Месторасположение		Технические характеристики			
			Регион	Муниципальное образование	Классы напряжения, кВ	Установленная мощность, МВА	Текущий резерв/дефицит мощности, МВт	Текущий резерв/дефицит мощности для технологического присоединения ³ , МВт
А	1	2	3	4	5	6	7	8
	Железнодорожная							
36	ПС 110 кВ О-42 Северная 110 кВ	Западные электрические сети	Калининградская область	Город Калининград	110/10	2х40	19,29	-4,34
37	ПС 110 кВ Славск	Восточные электрические сети	Калининградская область	Славский муниципальный район	110/15	2х10	5,65	5,15
38	ПС 110 кВ О-47 Борисово	Западные электрические сети	Калининградская область	Гурьевский городской округ	110/15	2х25	8,86	5,56
39	ПС 110 кВ О-48 Молокозаводская	Западные электрические сети	Калининградская область	Город Калининград	110/10	2х16	-5,15	-9,30
40	ПС 110 кВ О-49 Люблино	Западные электрические сети	Калининградская область	Светловский городской округ	110/15/10	2х10	3,46	-2,01
41	ПС 110 кВ О-50 Междуречье	Восточные электрические сети	Калининградская область	Черняховский муниципальный район	110/15	2х6,3	0,83	0,42

№ п/ п	Наименование центра питания	Балансовая принадлежность	Месторасположение		Технические характеристики			
			Регион	Муниципальное образование	Классы напряжения, кВ	Установленная мощность, МВА	Текущий резерв/дефицит мощности, МВт	Текущий резерв/дефицит мощности для технологического присоединения ³ , МВт
A	1	2	3	4	5	6	7	8
42	ПС 110 кВ О-51 Гвардейская	Западные электрические сети	Калининградская область	Гвардейский городской округ	110/15	2х16	2,48	0,31
43	ПС 110 кВ Светлый	Западные электрические сети	Калининградская область	Светловский городской округ	110/15	2х25	10,30	9,01
44	ПС 110 кВ О-53 Правобережная	Западные электрические сети	Калининградская область	Город Калининград	110/10/6	2х63	18,93	14,50
45	ПС 110 кВ Гусев	Восточные электрические сети	Калининградская область	Гусевский район	110/15/6	2х25	7,55	0,30
46	ПС 110 кВ Береговая	Западные электрические сети	Калининградская область	Город Калининград	110/10	2х25	19,40	12,15
47	ПС 110 кВ Романово	Западные электрические сети	Калининградская область	Зеленоградский район	110/15/10	2х16	8,80	5,58
48	ПС 110 кВ Храброво	Западные электрические сети	Калининградская область	Зеленоградский район	110/10	2х10	8,36	8,36
					110/15	2х40	36,76	34,24

№ п/ п	Наименование центра питания	Балансовая принадлежность	Месторасположение		Технические характеристики			
			Регион	Муниципальное образование	Классы напряжений, кВ	Установленная мощность, МВА	Текущий резерв/дефицит мощности, МВт	Текущий резерв/дефицит мощности для технологического присоединения ³ , МВт
A	1	2	3	4	5	6	7	8
49	ПС 110 кВ Нивенская	Западные электрические сети	Калининградская область	Багратионовский муниципальный район	110/15	2х16	12,07	10,68
50	ПС 110 кВ Флотская	Западные электрические сети	Калининградская область	Балтийский муниципальный район	110/15	2х16	15,43	5,02
51	ПС 110 кВ Морская	Западные электрические сети	Калининградская область	Балтийский муниципальный район	110/15	2х10	6,34	5,65
52	ПС 110 кВ Индустриальная	Западные электрические сети	Калининградская область	Черняховский муниципальный район	110/15	2х40	38,39	5,50

3.2. Мероприятия, выполненные АО «Россети Янтарь» в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению

На протяжении 2022 года порядок технологического присоединения энергопринимающих устройств (энергетических установок) юридических и физических лиц к электрическим сетям АО «Россети Янтарь» на уровне внутренних нормативных документов компании устанавливался Регламентом, утвержденным приказом АО «Россети Янтарь» от 29 декабря 2017 г. № 554.

Плата за технологическое присоединение к электрическим сетям АО «Россети Янтарь» в соответствии с законодательством Российской Федерации подлежит государственному регулированию и устанавливается уполномоченным органом субъекта Российской Федерации (на территории Калининградской области – Службой по государственному регулированию цен и тарифов Калининградской области).

В 2022 году АО «Россети Янтарь» продолжило работу в рамках целевой модели «Технологическое присоединение к электрическим сетям»:

- ✓ На официальном сайте АО «Россети Янтарь» www.rosseti-yantar.ru в разделе «Потребителям» функционирует личный кабинет на Портале электросетевых услуг <https://портал-тп.рф/> с помощью которого заявители имеют возможность подать заявку и заключить договор об осуществлении ТП, предусмотрена возможность предварительного расчета платы за ТП с помощью специализированного калькулятора, а также возможность контролировать ход самой процедуры технологического присоединения.

- ✓ На регулярной основе проводится информационно-консультационная и разъяснительная работа с заявителями в части осуществления Обществом деятельности по ТП.

Технологическое присоединение новых потребителей к электрическим сетям (далее – ТП) является полностью регулируемым со стороны государства видом деятельности.

Порядок и сроки подключения установлены Правилами 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, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 24.12.2014 №861.

Объем технологического присоединения сетевой компании зависит не только от развития энергокомпании, но также от улучшения инвестиционного климата в регионе и повышения качества жизни населения.

В 2022 году наблюдается снижение спроса на технологическое присоединение. За отчетный год было принято 12 807 (без учета временного ТП) заявок на технологическое присоединение к электрическим сетям на общую мощность 528 МВт, что на 1 % меньше количества поданных заявок, относительно 2021 года, что обусловлено законодательно установленным изменением с 01.07.2022 года порядка расчета платы для льготной категории заявителей (до 150 кВт) в т.ч. включение в плату 50% инвестиционной составляющей на покрытие расходов СО (ФЗ от 16.02.2022 N 12-ФЗ "О внесении изменения в статью 23.2 Федерального закона "Об электроэнергетике").

Количество заключенных договоров в 2022 году выросло на 12% в сравнении с 2021 годом, и составило 8 397 (без учета временного ТП) договоров технологического присоединения на общую мощность 240 МВт, фактически исполнено 5 879 (без учета временного ТП) договоров на технологические присоединения энергопринимающих устройств.

В целях снижения затрат сетевой организации на осуществление ТП и сокращения сроков исполнения договоров об осуществлении ТП собственными силами Общества на постоянной основе ведутся строительно-монтажные работы по приоритетным объектам, социально значимым объектам, объектам с наличием жалоб, объектам высокой степени готовности со стороны заявителей.

В рамках принятых решений по оптимизации титульного списка инвестиционной программы техническим блоком готовятся предложения по корректировке ИП в части перенаправления финансовых потоков на объекты технологического присоединения.

Выполняется мониторинг спроса на ТП по заключенным договорам технологического присоединения, в случае неактуальности ТП договоры направляются на расторжение. Данные меры позволили сократить количество договоров с нарушением срока исполнения обязательств со стороны АО «Россети Янтарь».

С целью оптимизации технических решений и снижения расходов на реализацию мероприятий по ТП, в том числе льготной категории заявителей производится пересмотр технических решений в рамках функционирования оперативного технического совета.

Обществом на постоянной основе проводит анализ действующих договоров технологического присоединения на предмет нарушения сроков выполнения мероприятий сетевой организацией с последующей корректировкой графика выполнения работ по договорам, в том числе с наличием обращений со стороны заявителей.

С целью минимизации рисков обращений заявителей в УФАС, судебные инстанции, органы прокуратуры и, соответственно, рисков роста расходов на штрафы за нарушение условий договоров, на постоянной основе работает комиссия по реализации объектов, находящихся на особом контроле (судебные, прокуратура, УФАС, жалобы).

3.3. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям АО «Россети Янтарь» 2022 год.

№	Показатель	Категория присоединения услуг по передаче электрической энергии в разбивке по мощности, в динамике по годам															Всего
		до 15 кВт включительно			свыше 15 кВт и до 150 кВт включительно			свыше 150 кВт и менее 670 кВт включительно			не менее 670 кВт			объекты по производству электрической энергии			
		2021	2022	%	2021	2022	%	2021	2022	%	2021	2022	%	2021	2022	%	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	Количество поданных заявок на ТП, шт	11 178	11 254	1	1287	1245	-3	314	232	-26	119	75	-37	3	1	-67	12 807
2	Количество поданных заявок на ТП, по которым направлен проект договора об осуществлении ТП к электрическим сетям, шт	9 093	10 185	12	989	1038	5	223	186	-17	82	44	-46	3	1	-67	11 454
3	Количество поданных заявок на ТП, по которым направлен проект договора об осуществлении ТП к электрическим сетям, с нарушение сроков, подтвержденным актами контролирующих организаций и решениями суда шт, в том числе	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.1	по вине АО "Россети Янтарь"	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.2	по вине сторонних лиц	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении ТП к электрическим сетям, дней	10	11	14	11	14	26	16	27	69	28	42	50	37	6	-84	12
5	Количество заключенных договоров об осуществлении ТП к электрическим сетям, шт	6 595	7 551	14	702	740	5	128	83	-35	43	22	-49	3	1	-67	8 397

№	Показатель	Категория присоединения услуг по передаче электрической энергии в разбивке по мощности, в динамике по годам															Всего
		до 15 кВт включительно			свыше 15 кВт и до 150 кВт включительно			свыше 150 кВт и менее 670 кВт включительно			не менее 670 кВт			объекты по производству электрической энергии			
		2021	2022	%	2021	2022	%	2021	2022	%	2021	2022	%	2021	2022	%	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
6	Количество исполненных договоров об осуществлении ТП к электрическим сетям, шт	4 777	5 371	12	424	416	-2	86	73	-15	30	17	-43	2	2	0	5 879
7	Количество исполненных договоров об осуществлении ТП к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующих организации (или) решениями, шт.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.1	по вине АО "Россети Янтарь"	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.2	по вине заявителя	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении ТП электрическим сетям, дней	334	276	-17	376	341	-9	391	398	2	478	312	-35	16	183	1044	282

3.4. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям АО «Россети Янтарь»

Интерактивный калькулятор стоимости присоединения на официальном сайте АО «Россети Янтарь» в сети Интернет <https://rosseti-yantar.ru/potrebitelyam/uslugi/tekhnologicheskoe-prisoedinenie//> позволяет автоматически рассчитывать стоимость технологического присоединения при вводе параметров.

4. Качество обслуживания

4.1. Количество обращений, поступивших в АО «Россети Янтарь»

N	Категории обращений потребителей	Формы обслуживания														
		Очная форма			Заочная форма с использованием телефонной связи			Электронная форма с использованием сети Интернет			Письменная форма с использованием почтовой связи			Прочее		
		2021	2022	%	2021	2022	%	2021	2022	%	2021	2022	%	2021	2022	%
1	2	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	Всего обращений потребителей в ДЗО, в том числе:	1742	16584	852%	86262	102159	18%	45729	39874	-13%	2162	196	-91%	0	158	-
1.1.	оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	-	1905	2098	10%	197	253	28%	62	7	-89%	0	5	-
1.2.	осуществление технологического присоединения	189	15926	8326%	27288	22880	-16%	34498	31029	-10%	656	98	-85%	0	58	-
1.3.	коммерческий учет электрической энергии	0	0	-	3287	2767	-16%	318	256	-19%	289	5	-98%	0	11	-
1.4.	качество обслуживания	0	15	-	0	0	-	29	27	-7%	5	1	-80%	0	1	-
1.5.	техническое обслуживание электросетевых объектов	0	0	-	1584	2413	52%	227	189	-17%	49	3	-94%	0	5	-
1.6.	отключение электрической энергии	0	0	-	45379	65585	45%	127	240	89%	54	0	-100%	0	4	-
1.7.	дополнительные услуги	263	0	-100%	238	162	-32%	37	749	1924%	146	2	-99%	0	8	-
1.8.	контактная информация	0	0	-	0	0	-	6	3	-50%	1	0	-100%	0	0	-
1.9.	прочее (указать)	1290	643	-50%	6581	6254	-5%	10290	7128	-31%	900	80	-91%	0	66	-
2	Жалобы	11	181	1545%	28	177	532%	3238	3811	18%	33	2	-94%	0	0	-

N	Категории обращений потребителей	Формы обслуживания														
		Очная форма			Заочная форма с использованием телефонной связи			Электронная форма с использованием сети Интернет			Письменная форма с использованием почтовой связи			Прочее		
		2021	2022	%	2021	2022	%	2021	2022	%	2021	2022	%	2021	2022	%
1	2	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
2.1.	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	3	5	67%	0	1	-	103	116	13%	3	1	-67%	0	0	-
2.1.1.	качество услуг по передаче электрической энергии	2	0	-100%	0	0	-	62	95	53%	2	0	-100%	0	0	-
2.1.2.	качество электрической энергии	1	5	400%	0	1	-	41	21	-49%	1	1	0%	0	0	-
2.2.	осуществление технологического присоединения	8	164	1950%	2	172	8500%	2978	3594	21%	23	1	-96%	0	0	-
2.3.	коммерческий учет электрической энергии	0	1	-	0	0	-	3	5	67%	2	0	-100%	0	0	-
2.4.	качество обслуживания	0	0	-	1	0	-100%	8	12	50%	1	0	-100%	0	0	-
2.5.	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	0	1	-	1	0	-100%	27	35	30%	0	0	-	0	0	-
2.6.	отключение электрической энергии	0	1	-	4	4	0%	119	35	-71%	2	0	-100%	0	0	-
2.7.	дополнительные услуги	0	2	-	9	0	-100%	0	8	-	0	0	-	0	0	-
2.8.	контактная информация	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	-
2.9.	прочее (указать)	0	7	-100%	10	0	-100%	0	6	-100%	2	0	-100%	0	0	-
3	Заявка на оказание услуг	649	1892	192%	0	0	-	16232	15729	-3%	416	0	-100%	0	0	-
3.1.	по технологическому присоединению	189	28	-89%	0	0	-89%	13048	13099	-89%	73	0	-89%	0	0	-89%

N	Категории обращений потребителей	Формы обслуживания														
		Очная форма			Заочная форма с использованием телефонной связи			Электронная форма с использованием сети Интернет			Письменная форма с использованием почтовой связи			Прочее		
		2021	2022	%	2021	2022	%	2021	2022	%	2021	2022	%	2021	2022	%
1	2	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
3.2.	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	1	0	0%	0	0	0%	18	0	0%	9	0	0%	0	0	0%
3.3.	организация коммерческого учета электрической энергии	8	0	0%	0	0	0%	236	0	0%	173	0	0%	0	0	0%
3.4.	техническое обслуживание электросетевых объектов	0	0	0%	0	0	0%	12	52	0%	0	0	0%	0	0	0%
3.5.	по техническому обслуживанию и ремонту сетей потребителей	0	0	-100%	0	0	-100%	0		-100%	0	0	-100%	0	0	-100%
3.6.	по переустройству электросетевых объектов	0	159	-100%	0	0	-100%	176	6	-100%	1	0	-100%	0	0	-100%
3.7.	по предоставлению технических ресурсов	0	0	0%	0	0	0%	0		0%	0	0	0%	0	0	0%
3.8.	по испытанию и диагностике	0	0	-100%	0	0	-100%	70		-100%	13	0	-100%	0	0	-100%
3.9.	по выполнению работ, относящихся к компетенции клиента при осуществлении технологического присоединения	0	0	-100%	0	0	-100%	0		-100%	0	0	-100%	0	0	-100%
3.10.	Допуск сторонних бригад	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
3.11.	на восстановление ранее выданных ТУ		240	0%	0	0	0%	7	333	0%	1	0	0%	0	0	0%
3.12.	на переоформление мощности	431	879	-66%	0	0	-66%	2345	1215	-66%	0	0	-66%	0	0	-66%

N	Категории обращений потребителей	Формы обслуживания														
		Очная форма			Заочная форма с использованием телефонной связи			Электронная форма с использованием сети Интернет			Письменная форма с использованием почтовой связи			Прочее		
		2021	2022	%	2021	2022	%	2021	2022	%	2021	2022	%	2021	2022	%
1	2	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
3.13.	на продление ту для тп	0	0	-100%	0	0	-100%	0		-100%	2	0	- 100%	0	0	- 100%
3.14.	на дубликат договора ТП	0	0	-100%	0	0	-100%	6		-100%	2	0	- 100%	0	0	- 100%
3.15.	внесение изменений в ТУ и договор ТП	0	0	-100%	0	0	-100%	0		-100%	0	0	- 100%	0	0	- 100%
3.16.	Ограничения режима потребления	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
3.17.	заявление на перераспределение мощности	20	14	233%	0	0	233%	55	21	233%	0	0	233%	0	0	233%
3.18.	авто услуги	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
3.19.	Предоставление в аренду объектов ДЗО для заявителя	0	0	0%	0	0	0%	0	15	0%	0	0	0%	0	0	0%
3.20.	прочее	0	572	0%	0	0	0%	259	988	0%	142		0%	0	0	0%

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей

№	Офис обслуживания потребителей	Тип офиса	Адрес местонахождения	Номер телефона, адрес электронной почты	Режим работы	Предоставляемые услуги	Количество потребителей, обратившихся очно в отчетном периоде	Среднее время на обслуживания потребителя, мин.	Среднее время ожидания потребителя в очереди, мин.	Количество сторонних организаций на территории обслуживания (при наличии указать названия организаций)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Центр обслуживания клиентов	ЦОП	г. Калининград, ул. Театральная, 34	8-800-220-0-220, complaint@rosseti-yantar.ru	пн. - пят. 09.00-18.00, суб. 09.00-15.00	услуги «Россети Янтарь»	16584	00:04:54	00:2:36	-

4.3 Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи

№	Наименование		
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номер телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	8-800-220-0-220
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	102159
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор организации	единицы	100870
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	1289
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин	0:00:58
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин	0:03:55

4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число, 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.

Максимальное количество обращений пришлось на сообщение информации, удельный вес которых составил 49 %. По сравнению с 2021 годом количество обращений данной категории увеличено на 31 %, в абсолютных показателях на 18 413 обращений.

11 % составляют заявки на оказание услуг, темп роста которых увеличен на 2 %, в абсолютных показателях на 241 обращение.

В 2022 году поступило 4171 жалоба от потребителей услуг, что на 26 % больше, чем в 2021 году, в абсолютных показателях на 861 жалобу.

Результаты рассмотрения жалоб показывают, что 94 % жалоб, поступило по вопросам технологического присоединения, основная доля которых приходится на неисполнение обязательств по договорам ТП. Рост жалоб по ТП составил 31%, в абсолютных показателях 920 жалоб. Увеличение числа жалоб, в том числе, вызвано доступностью заочных (интерактивных) каналов взаимодействия с потребителями.

На втором месте передача электрической энергии - 3%, на третьем отключение электрической энергии - 1%.

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

Помимо регулируемых видов деятельности (передача электрической энергии и технологическое присоединение к электрическим сетям), потребителям предлагается широкий перечень дополнительных услуг, оказываемых на платной основе:

№	Услуги
	ПРОЧАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ
1.	Аренда
1.1.	Аренда зданий, помещений, сооружений, кроме объектов электросетевого хозяйства
1.2.	Аренда объектов электросетевого хозяйства
1.3.	Аренда земли
1.4.	Аренда транспортных средств
1.5.	Услуги по размещению оборудования на электросетевых объектах
1.5.1.	Услуги по размещению телекоммуникационного оборудования связи, в том числе волоконно-оптических линий связи
1.5.2.	Услуги по размещению наружного освещения
1.5.3.	Услуги по размещению на электросетевых объектах прочих конструкций и оборудования
1.6.	Услуги по размещению наружной рекламы и информации
1.7.	Аренда прочего имущества
2.	Услуги по техническому и ремонтно-эксплуатационному обслуживанию
2.1.	Оперативно-техническое обслуживание электросетевых объектов потребителя
2.2.	Оперативно-техническое обслуживание сетей наружного освещения
2.3.	Ремонтно-эксплуатационное обслуживание электросетевых объектов потребителя
2.4.	Ремонтно-эксплуатационное обслуживание сетей наружного освещения
2.5.	Испытание и диагностика электрооборудования, защитных средств и приборов
2.6.	Прочие услуги по техническому и ремонтно-эксплуатационному обслуживанию, диагностике и испытанию

№	Услуги
3.	Выполнение строительно-монтажных работ
3.1.	Переустройство электросетевых объектов Общества по инициативе третьих лиц (пакетная услуга)
3.2.	Выполнение работ, отнесенных к компетенции заявителя, при осуществлении технологического присоединения («ТП под ключ», пакетная услуга)
3.3.	Строительно-монтажные работы по устройству электрических сетей наружного освещения («Организация сетей наружного освещения», пакетная услуга)
3.4.	Проектно-изыскательские работы в целях строительства, реконструкции и перевооружения электросетевых объектов потребителя
3.5.	Строительно-монтажные работы, реконструкция и перевооружение электросетевых объектов потребителя
3.6.	Организация учета электрической энергии (установка/замена, ремонт приборов учета, установка комплекса АИИС КУЭ и пр.)
3.7.	Технический надзор за производством строительно-монтажных работ
3.8.	Прочие строительно-монтажные и проектные работы
4.	Консультационные и организационно-технические услуги
4.1.	Проведение энергетических обследований (энергоаудит), разработка и реализация мероприятий по энергосбережению и повышению энергетической эффективности
4.2.	Консультационные услуги по направлениям деятельности («Энергоконсультант», и др.)
4.3.	Услуги по отключению-подключению потребителей, по введению ограничения (восстановлению) потребления электроэнергии
4.4.	Услуги по предоставлению допуска сторонних организаций для производства работ в охранных зонах или на объектах электросетевого хозяйства
4.5.	Экспертиза и согласование проектной документации
4.6.	Услуги по управлению спросом на электрическую энергию
4.7.	Прочие консультационные и организационно-технические услуги
5.	Агентские услуги
6.	Услуги связи и информационных технологий
6.1.	Услуги связи
6.2.	Услуги в сфере информационных технологий
6.3.	Услуги центра обработки телефонных вызовов (Контакт-центров, горячих линий и пр.)

№	Услуги
6.4.	Прочие услуги связи и информационных технологий
7.	Другие услуги по прочей операционной деятельности
7.1.	Услуги по зарядке электротранспорта
7.2.	Прочие другие услуги по прочей операционной деятельности
8.	Другие прочие услуги

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действия на территориях других государств, матери одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан).

В 2022 году данные мероприятия АО «Россети Янтарь» не проводились.

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.

Отчет о проведении опроса потребителей услуг по изучению степени удовлетворенности качеством предоставляемых услуг

ДЗО/филиал ДЗО	Метод	Объект исследования	Период проведения	Количество респондентов	Цель исследования
А	1	2	3	4	5
АО «Россети Янтарь»	Письменный опрос	Потребитель	01.11.2022 - 30.11.2022	104	изучение степени удовлетворенности качеством предоставляемых услуг АО «Россети Янтарь»

Для изучения мнения потребителей услуг о качестве предоставляемых услуг на регулярной основе проводится анкетирование потребителей услуг. В 2022 году опрошено 104 респондента.

По результатам анкетирования установлено, что наиболее удобный способ взаимодействия потребителей услуг с АО «Россети Янтарь» является интерактивное взаимодействие через Интернет, данный канал коммуникации предпочитают 50% опрошенных, на втором месте личное обращение в Центр обслуживания потребителей – 39%, взаимодействие посредством телефонной связи (Единый контакт-центр) выбрали – 10 %, предпочтение почтовой связи отдано наименьшее количество голосов – 1 %.

В 2022 году наблюдается изменение предпочтений потребителей – на первое место со второго сместилось интерактивное взаимодействие.

Основным вопросом, по которому потребители обращаются в АО «Россети Янтарь» является технологическое присоединение к электрическим сетям – 92,3%.

В целом удовлетворенность потребителей услуг в решении вопроса, составила 89,4%, не удовлетворены решением вопроса остались 10,6% опрошенных.

Особо высокие степени оценки были получены в части обслуживания потребителей услуг, степень удовлетворенности которого составила 96%.

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

В целях повышения эффективности работы с обращениями клиентов, заочная форма обслуживания посредством телефонной связи – осуществляется единым Контакт-центром группы компаний Россети по единому федеральному номеру 8-800-220-0-220. За 2022 год посредством телефонной связи принято 102 159 звонка.

Среднее время обслуживания составило – 4 мин. 06 сек.

Совместно с ПАО «Россети» ведется работа по доработке интерактивных сервисов обратной связи. В том числе по развитию Мобильного приложения с возможностью подачи заявки на ТП, отслеживанием статуса ее исполнения, получение и подписание документов с использованием ЭЦП.

Очное обслуживание потребителей услуг осуществляется посредством работы клиентских офисов, заочное обслуживание потребителей услуг осуществляется единым Контакт-центром группы компаний ПАО «Россети», интерактивное обслуживание организовано посредством официального сайта АО «Россети Янтарь» www.rosseti-yantar.ru. Обратная связь с потребителями услуг через интерактивные сервисы осуществлялась в АО «Россети Янтарь» через Портал электросетевых услуг ПАО «Россети» (Портал – tp.rf), Портал «Светлая страна» ПАО «Россети» и E-mail.

Очная форма обслуживания потребителей услуг – осуществляется посредством работы клиентского офиса г. Калининграда.

В 2022 году с целью оптимизации работы клиентского сервиса, а также в рамках расширения функциональных возможностей заочных каналов обратной связи прекращено очное обслуживание потребителей услуг АО «Россети Янтарь» в Центрах обслуживания клиентов г. Черняховска и г. Советска

Интерактивная форма обслуживания потребителей услуг – осуществляется посредством официального сайта АО «Россети Янтарь» www.yantarenergo.ru. Обратная связь с потребителями услуг через интерактивные сервисы осуществляется в АО «Россети Янтарь» через Портал электросетевых услуг ПАО «Россети» (Портал – tp.rf), Мобильное приложение ПАО «Россети», Портал «Светлая страна» ПАО «Россети», электронную почту Общества public@yantarenergo.ru, а также официальные публичные аккаунты Общества.

Перечень услуг, которые потребитель может получить через сеть «Интернет»:

- подать заявку на технологическое присоединение к электрическим сетям;
- подать заявку на дополнительные услуги Общества;
- подать заявку на установку/замену прибора учета;
- направить обращение;
- задать вопрос специалисту;
- запрос потребителя (внесение изменений в технические условия, заключение дополнительного соглашения к договору ТП, уведомление о выполнении технических условий, заключение дополнительного соглашения к договору по дополнительным услугам);
- передать показания прибора учета;
- производить расчет необходимой мощности;
- производить расчет стоимости услуг;
- отслеживать информацию о ходе рассмотрения поданных заявок, подавать показания приборов учета;
- подать запрос на получение информации о состоянии своих электроустановок;
- оценить качество и доступность технологического присоединения к электрическим сетям;
- узнать график плановых отключений электроэнергии отключениях.

В целях обеспечения доступности интерактивных сервисов Общества проведены online- встречи с потребителями услуг, по результатам которых на официальном сайте АО «Россети Янтарь» в разделе «Технологическое присоединение» опубликован информационный ролик с пошаговой инструкцией от подачи заявки на ТП до получения итоговых документов.

За отчетный период было обработано 39874 обращений, поступивших через интерактивную форму обслуживания.

По направлению дополнительных услуг отмечен рост услуг курортно-оздоровительного комплекса санатория «Энергетик». С учетом развития в Калининградской области туристического направления данный вид услуг отмечен как перспективный. Так же можно отметить перспективными услуги промышленного туризма и базы отдыха «Виштынец».

На 2023 в АО «Россети Янтарь» запланированы следующие мероприятия:

1. Повышение уровня информированности потенциальных потребителей услуг о видах предоставляемых услуг, как в части основной деятельности, так и по направлениям дополнительных услуг.
2. Повышение качества обслуживания потребителей, а также повышение качества предоставляемых услуг в целях повышения уровня удовлетворенности потребителей.
3. Снижение уровня маркетинговых затрат, в том числе за счет сегментирования рынка и определения целевой аудитории по направлениям.
4. Оптимизация работы по контролю и порядку рассмотрения обращений потребителей услуг.
5. Разработка/оптимизация схем и регламентов бизнес-процессов с учетом требований Положения о реализации дополнительных (нетарифных) услуг Общества и утверждение в установленном порядке.
6. Доработка информационных систем Общества в части актуализации бизнес-процессов по реализации дополнительных (нетарифных) услуг, процесса планирования деятельности по реализации (нетарифных) услуг, расчета стоимости дополнительных (нетарифных) услуг, формирования отчетности.
7. Развитие приоритетных направлений дополнительных услуг:
 - строительно-монтажные работы «ТП под ключ»;
 - услуги по техническому и ремонтно-эксплуатационному обслуживанию. Внедрение системы мотивации для выполнения работ хозяйственным способом;
 - консультационные и организационно-технические услуги;
 - аренда и услуги по размещению;
 - санаторий-профилакторий «Энергетик»;

- Калининградская область определена одной из пилотных зон для создания инфраструктуры для электротранспортных средств. В 2023 году планируется к установке 5 ЭЭС быстрого типа (150 кВт).

4.9 Информация по обращениям потребителей

Информация опубликована на официальном сайте АО «Россети Янтарь» в сети Интернет на странице

<https://rosseti-yantar.ru/raskrytie-informatsii/raskrytie-informatsii-subektami-optovogo-i-rozничного-rynkov-elektricheskoy-energii-setevoy-organiz/section.php?CODE=19-s#2022>