

Оценка степени удовлетворенности потребителей

Мы оцениваем качество оказываемых услуг Компании и изучаем перспективы развития клиентского обслуживания следующими способами:

- получение отзыва потребителя после проведения мероприятия в связи с его обращением;
- заочное анкетирование (интернет-приемная);
- периодические программы анкетирования (почтовые рассылки и телефонный опрос клиентов).

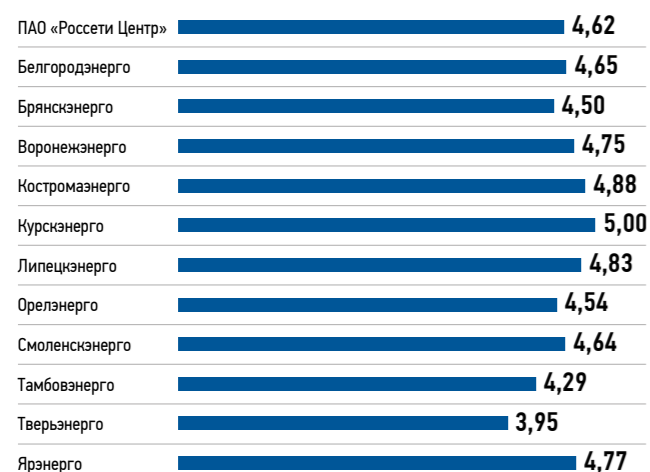
По результатам анкетирования и анализа принятых обращений Компания оценивает качество обслуживания клиентов и, если необходимо, принимает меры по улучшению предоставляемых услуг.

В 2023 году было опрошено 31,1 тыс. потребителей услуг «Россети Центр». Результаты показали, что качество предоставляемого филиалами Компании сервиса находится примерно на одном уровне.

Интегральная оценка удовлетворенности клиентов качеством услуг по результатам отзывов, полученных от потребителей при завершении рассмотрения (исполнения) обращений, составила 4,62 из 5 возможных баллов.

Это выше оценки 2022 года (4,50), что свидетельствует об улучшении клиентского сервиса по итогам 2023 года.

Интегральная оценка удовлетворенности



Механизмы защиты персональных данных пользователей

В связи с ростом количества преступлений в отношении критической информационной инфраструктуры Российской Федерации, в том числе системы персональных данных, мы видим значительную вероятность реализации рисков в этой области.

В Компании действуют следующие механизмы защиты персональных данных пользователей:

- контроль над привилегированными учетными записями с доступом к информационным системам, содержащим персональные данные пользователей;
- регулярное проведение профилактических мероприятий, связанных с исполнением законодательства Российской Федерации в области защиты персональных данных;
- обеспечение автоматизированных рабочих мест, имеющих доступ к информационным системам персональных данных, средствами защиты от несанкционированного доступа к информации;
- мониторинг событий информационной безопасности, связанных с возникновением условий для реализации неправомерного доступа к персональным данным потребителей.

За отчетный период инцидентов в области информационной безопасности, направленных на получение неправомерного доступа к персональным данным клиентов Компании, не выявлено.

Планы в сфере взаимодействия с потребителями

В Компании разработали следующие планы для улучшения взаимодействия с потребителями услуг:

- внедрение программы постоянного обучения работников, задействованных в обслуживании потребителей;
- внедрение системы мониторинга обратной связи «Россети Центр» и соблюдения Стандарта качества обслуживания потребителей услуг;
- улучшение функциональности алгоритма обработки обращений нейросетевым агентом (робот-оператор);
- мониторинг показателей качества обслуживания потребителей услуг горячей линии энергетиков «Светлая линия 220».



Подробная информация о структуре обращений приведена в [Приложении 3](#) к Годовому отчету.

Консолидация электросетевых активов

Принципы консолидации

Стратегия развития электросетевого комплекса Российской Федерации¹, в реализации которой участвуют «Россети Центр», предусматривает консолидацию электросетевых активов. Это направление призвано обеспечить надежность и устойчивость энергоснабжения в России.

В 2023 году мы провели рабочие встречи, переговоры с руководителями различных уровней исполнительной власти и прочими субъектами электроэнергетики по вопросам консолидации электросетевых объектов.

Планирование деятельности и определение целевых параметров в 2023 году велось согласно инвестиционной программе и бизнес-плану, утвержденным Советом директоров. Направления работы соответствовали Перечню проектов по консолидации электросетевых активов «Россети Центр».

Одно из направлений, по которому мы взаимодействовали с руководителями регионов, – консолидация электросетевых активов, находящихся под контролем независимых ТСО.

В 2020–2023 годах реализованы четыре крупных проекта:

- установление контроля группой «Россети Центр» над крупнейшей ТСО Брянской области путем приобретения 100-процентной доли ООО «БрянскЭлектро» с объемом электросетевого хозяйства 39 949 у. е.;
- установление контроля группой «Россети Центр» над ТСО Смоленской области путем приобретения 100 % акций АО «ЭлС» с объемом электросетевого хозяйства 1 887 у. е.;
- приобретение ПС 110 кВ «Белгород-2» с объемом электросетевого хозяйства 289 у. е.;
- консолидация активов ТСО ООО «Промэнергосеть», ООО «ТСО № 3», ООО «Электросеть-Смоленск» на территории Смоленской области суммарным объемом электросетевого хозяйства 1 059 у. е.

Кроме того, на территории Липецкой области в 2021 году консолидировано на основе лизинга электросетевое имущество крупнейшей ТСО АО «ЛГЭК», а также имущество ОГУП «ЛОКК» и МУП «Горэлектросеть» г. Липецка суммарным объемом электросетевого хозяйства 32 955 у. е.

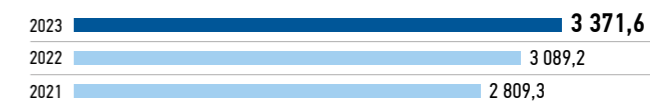
Совершение крупнейших сделок позволило увеличить долю рынка по НВВ² группы компаний «Россети» в Липецкой области на 14,5 п. п., Брянской – на 34,3 п. п., Смоленской – на 3,3 п. п., Белгородской – на 0,4 п. п.

Второе направление взаимодействия – работа с активами ТСО, не соответствующими критериям, утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации от 28.02.2015 № 184. Под контроль принято 2 745 у. е.

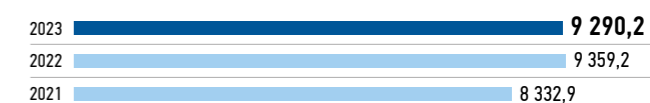
Совместно с региональными органами государственной власти мы работаем над прекращением бесконтрольного функционирования бесхозяйных электросетевых активов.

Общий объем консолидированных «Россети Центр» активов³

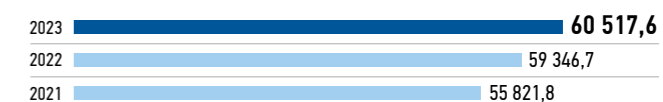
МВА



Км



У. е.



¹ Утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 03.04.2013 № 511-р.

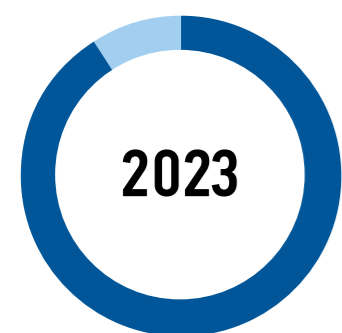
² НВВ без учета оплаты потерь и услуг Единой национальной электрической сети (ЕНЭС).

³ С учетом действующих на конец периода договоров аренды, в том числе ранее заключенных.

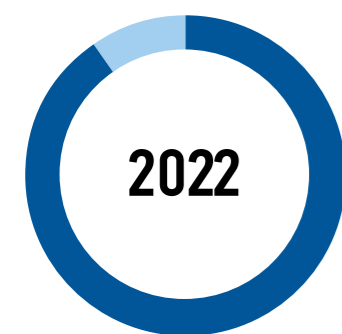
Количество ТСО в регионах деятельности Компании в 2023 году сократилось на 23 %, до 85 шт.

В 2024 году мы планируем продолжить работу по проектам консолидации электросетевых активов в регионах присутствия.

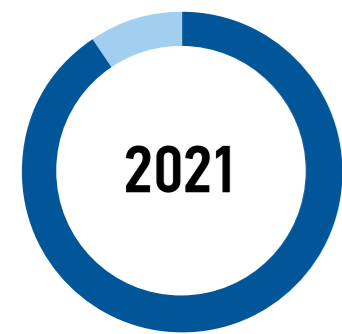
Доля «Россети Центр» в НВВ регионов обслуживания, %



91,0 ● «Россети Центр» (с учетом ДЗО)
9,0 ● Прочие ТСО



90,5 ● «Россети Центр» (с учетом ДЗО)
9,5 ● Прочие ТСО



90,6 ● «Россети Центр» (с учетом ДЗО)
9,4 ● Прочие ТСО

Инвестиционная деятельность

GRI 203-1

Существенная тема:

Обеспечение надежности снабжения потребителей в связи с санкционными ограничениями, разработка собственных технологий и оборудования

В 2023 году Компания реализовала инвестиционные проекты, предусмотренные Долгосрочной инвестиционной программой на 2023–2027 годы, утвержденной приказом Минэнерго России в конце 2022 года.

Исполнение инвестиционной программы в 2021–2024 годах

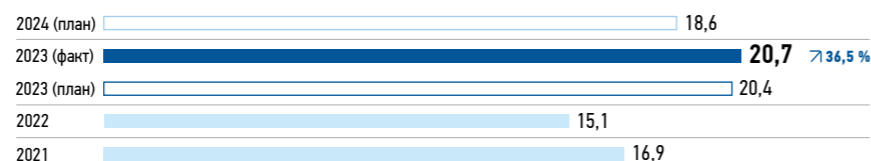
Результатом реализации инвестиционной программы в 2023 году стало технологическое присоединение новых потребителей, обеспечение надежности функционирования оборудования, а также создание условий для подключения новых мощностей и развития регионов в зоне ответственности Компании.

Прирост по всем показателям обусловлен в основном благодаря реализации инвестиционных проектов по технологическому присоединению потребителей, в том числе в связи с исполнением внеплановых договоров.

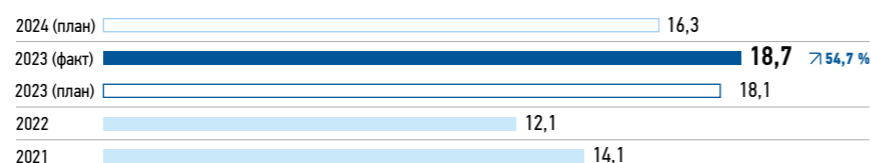
Планы на 2023–2024 годы приведены в соответствии с утвержденными приказом Минэнерго России изменениями, внесенными в Инвестиционную программу «Россети Центр» на 2023–2027 годы¹.

GRI 3-3

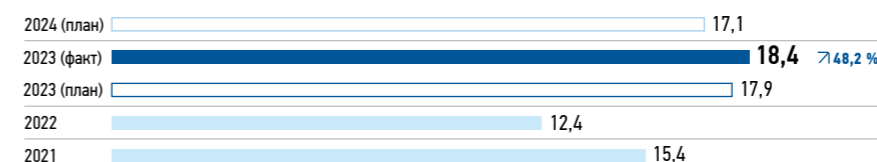
Объем финансирования, млрд руб. с НДС



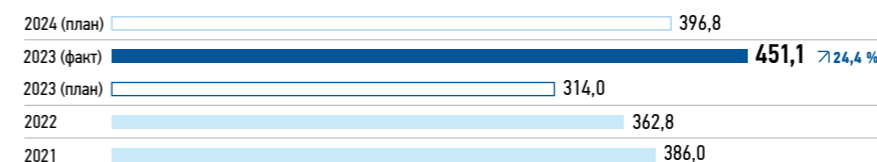
Объем освоения капитальных вложений, млрд руб. без НДС



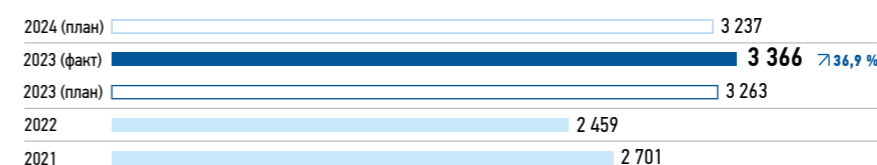
Ввод в состав основных средств, млрд руб. без НДС



Ввод в состав основных средств трансформаторной мощности, МВА



Ввод в состав основных средств линий электропередачи, км



Направления и структура финансирования капитальных вложений

В 2023 году в структуре финансирования капитальных вложений доля проектов по технологическому присоединению превысила половину, увеличившись на 3 п. п. – до 52 %.

Структура финансирования капитальных вложений в 2022–2023 годах, млн руб. с НДС, %



➔ Подробнее о структуре финансирования капитальных вложений – в [Приложении 3](#) к Годовому отчету.

Крупные инвестиционные проекты, завершённые в 2023 году

Филиал
Белгородэнерго

Наименование проекта
Строительство ПС 110/10 кВ «Слобода»

Ключевые технические параметры

- Проектная мощность: 10 МВА;
- выполнена установка силового трансформатора 110/10 кВ, ОРУ-110 кВ, КРУ-10 кВ, монтаж системы собственных нужд, оперативного постоянного тока, системы релейной защиты и автоматики ПС;
- сроки реализации проекта: 2022–2023 годы;
- объем ввода: 267,84 млн руб.

Достигнутые цели и результаты проекта
Технологическое присоединение предприятия по выпуску продуктов на основе растительных белков «Еда будущего» (входит в структуру группы «ЭФКО»)

¹ Приказ Минэнерго России от 19.12.2023 № 27@.