

## 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).

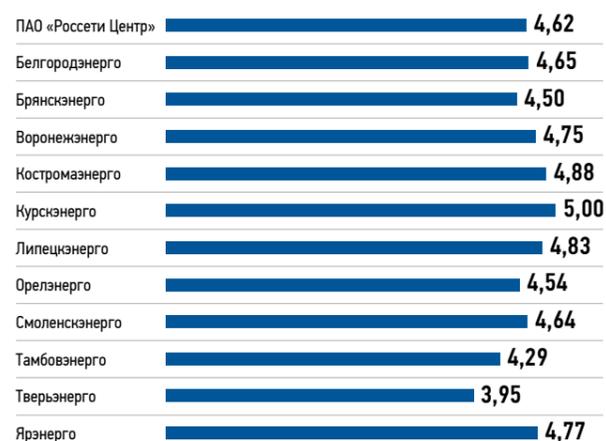
По результатам анкетирования и анализа принятых обращений Компания оценивает качество обслуживания клиентов и, если необходимо, принимает меры по улучшению предоставляемых услуг.

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 Федерации<sup>1</sup>, 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.

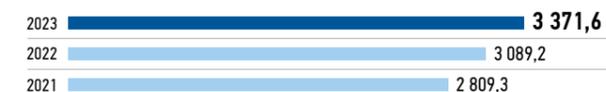
Совершение крупнейших сделок позволило увеличить долю рынка по НВВ<sup>2</sup> группы компаний «Россети» в Липецкой области на 14,5 п. п., Брянской – на 34,3 п. п., Смоленской – на 3,3 п. п., Белгородской – на 0,4 п. п.

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.

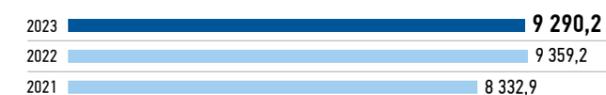
Совместно с региональными органами государственной власти мы работаем над прекращением бесконтрольного функционирования бесхозяйных электросетевых активов.

### Общий объем консолидированных «Россети Центр» активов<sup>3</sup>

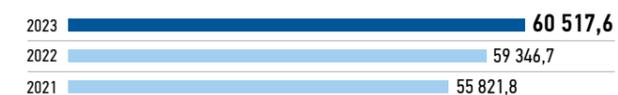
#### МВА



#### Км



#### У. е.



<sup>1</sup> Утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 03.04.2013 № 511-р.

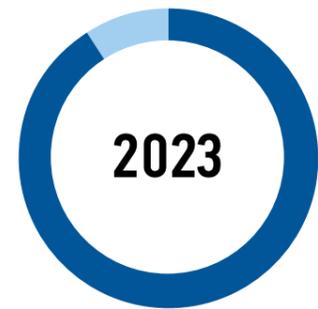
<sup>2</sup> НВВ без учета оплаты потерь и услуг Единой национальной электрической сети (ЕНЭС).

<sup>3</sup> 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.

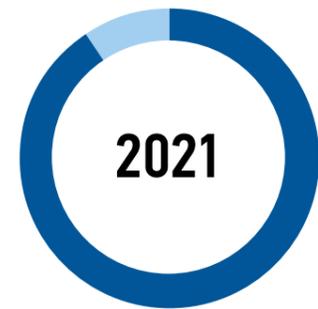
### Доля «Россети Центр» в НВВ регионов обслуживания, %



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

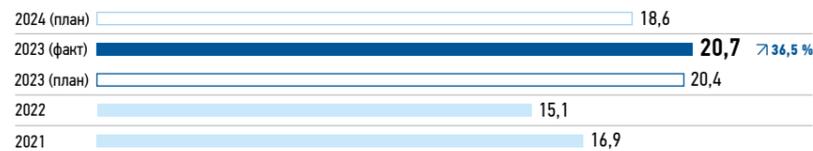
Результатом реализации инвестиционной программы в 2023 году стало технологическое присоединение новых потребителей, обеспечение надежности функционирования оборудования, а также создание условий для подключения новых мощностей и развития регионов в зоне ответственности Компании.

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

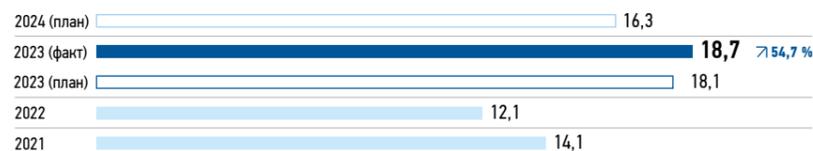
Планы на 2023–2024 годы приведены в соответствии с утвержденными приказом Минэнерго России изменениями, внесенными в Инвестиционную программу «Россети Центр» на 2023–2027 годы<sup>1</sup>.

GRI 3-3

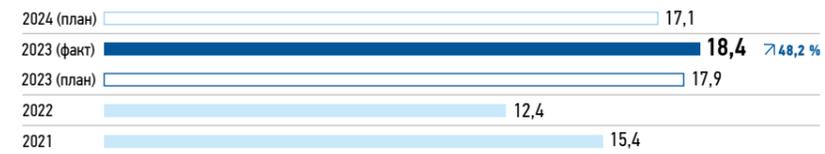
### Объем финансирования, млрд руб. с НДС



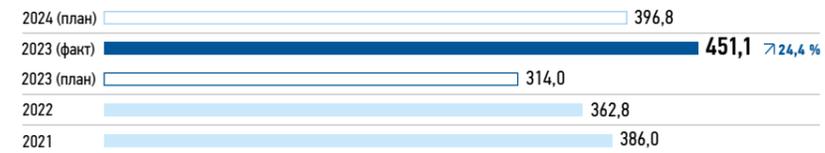
### Объем освоения капитальных вложений, млрд руб. без НДС



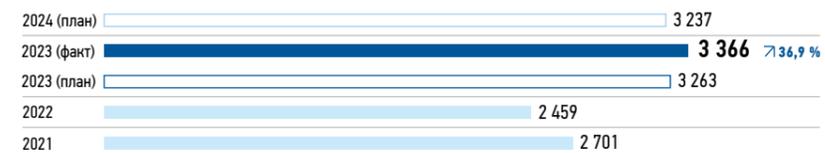
### Ввод в состав основных средств, млрд руб. без НДС



### 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»)

<sup>1</sup> Приказ Минэнерго России от 19.12.2023 № 27@.