

### «Технологическое присоединение под ключ»

В части продвижения и развития услуги «Выполнение работ, отнесенных к компетенции заявителя, при осуществлении технологического присоединения» («технологическое присоединение под ключ») в 2023 году мы достигли следующих результатов:

## 28 056

договоров заключено

## 28 159

договоров исполнено  
(+52 % к 2022 году)

## 342,8

млн руб.  
объем выручки  
(+6,2 % к 2022 году)

### Реализация стратегии по диверсификации прочей деятельности

В 2023 году мы работали над расширением спектра оказываемых нетарифных услуг:

- продолжили реализацию проектов по благоустройству и созданию комфортной городской среды. В 2023 году завершен проект по благоустройству проспекта Революции и выполнен основной объем работ по проекту благоустройства Петровской набережной в городе Воронеже, реализованы проекты в Орловской и Смоленской областях. Выручка от этих проектов составила 757 млн руб.;
- продолжили реализацию инфраструктурных проектов по реконструкции и капитальному ремонту электросетевых объектов контактной сети – тяговых подстанций и кабельных линий 0,6 кВ – в городе Брянске Брянской области (реализовано четыре контракта суммарной выручкой 455 млн руб.). Мы также вели строительство кабельной галереи в Липецкой области и волоконно-оптических линий связи в Белгородской области;
- в качестве пилотного проекта в филиале Белгородэнерго разработан каталог продукции собственного производства малых архитектурных форм (МАФ). Изготовлены МАФ: торшерные опоры уличного освещения, лавочки, урны. Наличие собственного производства и компетенций позволит Компании принимать участие в конкурентных

процедурах на выполнение работ по капитальному ремонту и реконструкции городской инфраструктуры, а также на поставку продукции по договорам субподряда.

Аналогичный проект планируется и в филиале Орелэнерго;

- на базе филиала Липецкэнерго проведены работы по разработке новой перспективной услуги по мультиспектральной съемке и обработке полей и сельхозугодий с помощью агродронов. Реализовать услугу и выйти на рынок с уникальной в регионе услугой по развитию агропромышленного комплекса планируется в 2024 году.

На базе филиала Воронежэнерго введен в эксплуатацию Региональный ситуационно-аналитический центр для нужд правительства и исполнительных органов Воронежской области. Наличие такого опыта позволит Компании оказывать информационно-аналитические услуги.

## Взаимодействие с потребителями

GRI 2-16, 2-25, 3-3

Мы применяем клиентоориентированный подход в работе и во взаимодействии с потребителями. Основная цель – формирование лояльности к Компании за счет качественного обслуживания и удовлетворения потребностей клиентов. Для этого мы создали систему централизованного обслуживания потребителей услуг.

Мы взаимодействуем с потребителями системно, отслеживаем и анализируем их потребности, а также изучаем мнение клиентов о качестве обслуживания. Такой подход включает анализ рисков, поиск взаимовыгодных решений, конструктивное урегулирование и предотвращение конфликтов.

Клиентам Компании гарантируется объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб в установленные сроки, а также возможность обжалования решений.

Принцип обратной связи предполагает изменения в работе Компании в ответ на потребности и ожидания клиента.

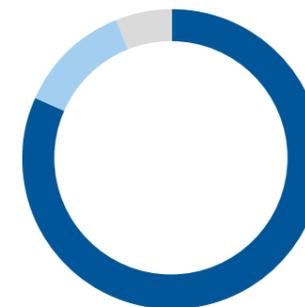
### Формы и сервисы обслуживания потребителей

Для получения информации от клиентов мы предусмотрели специально оборудованные, выделенные каналы связи.

Все поступающие обращения потребителей классифицируются по категориям:

- жалоба;
- запрос справочной информации/консультации;
- заявка;
- уведомление / сообщение информации;
- отзыв;
- предложение от потребителя по улучшению качества обслуживания.

### Каналы коммуникации, %



- 81 ● Горячая линия энергетиков «Светлая линия 220»
- 12 ● Интерактивные каналы
- 7 ● Прочие каналы

### Горячая линия

Для заочного обслуживания в «Россети Центр» создан единый контакт-центр – горячая линия энергетиков «Светлая линия 220» с единым номером 8 (800) 220-0-220. Для повышения эффективности взаимодействия с клиентами на нее переведены все телефонные номера диспетчеров РЭС.

Интерактивное голосовое меню (IVR) маршрутизирует звонки по тематикам внутри контакт-центра. Для тематики «Отсутствие электроэнергии» система IVR позволяет автоматически информировать потребителей по вопросам отсутствия электроэнергии и плановом времени восстановления электроснабжения с помощью заранее записанного ролика. Интерактивный помощник (робот-оператор) общается с абонентами по вопросам отключения электроэнергии, а также уведомляет потребителей о предстоящих плановых отключениях. С разрешения потребителя мы можем направлять ему СМС о времени восстановления.

Горячая линия энергетиков «Светлая линия 220» осуществляет:

- круглосуточную поддержку потребителей по аварийно-экстренным обращениям, вопросам отсутствия электроэнергии, нарушения качества электроэнергии и хищению электроэнергии и оборудования;
- прием обращений по вопросам технологического присоединения, приборам учета, техническому обслуживанию объектов электросетевого хозяйства и т. д.;
- оперативное взаимодействие «потребитель – оператор – диспетчер» при ликвидации технологических нарушений и (или) аварийных ситуациях по единой автоматизированной системе (АС);
- исходящий обзвон потребителей и обратные вызовы.

### Интерактивное обслуживание

Потребители «Россети Центр» могут воспользоваться:

- порталом электросетевых услуг ([портал-tp.rf](http://portal-tp.rf)), мобильным приложением «Россети – Личный кабинет» – для заявок на услуги, замену и установку приборов учета, обращения в Компанию;
- порталом «Светлая страна» – по вопросам отсутствия электроэнергии, качества электроэнергии и дефектов оборудования;
- интернет-приемной на сайте Компании, чат-ботом и разделом «Информация об отключении» на официальном сайте Компании – по вопросам отсутствия электроэнергии;
- интерактивным сервисом «Есть свет!» – по вопросам отсутствия электроэнергии и подписки на уведомления об отключениях.

### Совершенствование работы с потребителями

Мы постоянно улучшаем сервис и повышаем качество обслуживания потребителей. Чтобы вести целенаправленную работу в этом направлении и развивать взаимодействие с потребителями, Совет директоров утвердил Стандарт качества обслуживания потребителей услуг «Россети Центр» (далее – Стандарт). Документ устанавливает виды и способы оказания услуг потребителям электросетевого комплекса, а также требования к их качеству. Дорожная карта по внедрению Стандарта включает следующие мероприятия:

- исполнение требований к качеству обслуживания потребителей, внедрение мониторинга обратной связи, а также внедрение регулярного обучения работников, задействованных в обслуживании потребителей;
- актуализация и совершенствование алгоритма сценария обработки обращений нейросетевым агентом, мониторинг показателей качества обслуживания потребителей;
- внедрение контроля качества информационного сопровождения сервисов и услуг портала электросетевых услуг.

Внедрение Стандарта позволяет регулярно повышать квалификацию работников, задействованных в обслуживании потребителей, а также улучшать уровень клиентского сервиса Компании.

Дополнительно реализован сервис «День клиента», благодаря которому клиенты могут напрямую задать вопрос руководителям филиалов «Россети Центр». В рамках «Дней клиента» рассматриваются вопросы по технологическому присоединению, отключению электроэнергии, качеству электроэнергии и надежности электросетевых объектов, требующие отдельного рассмотрения. Этот формат позволяет находиться в постоянном диалоге с клиентом и оперативно



реагировать на вопросы. Для удобства потребителей запись на «День клиента» доступна 24/7 при помощи электронного сервиса на сайте Компании в разделе «Обслуживание потребителей». Клиенту необходимо выбрать соответствующий регион, дату и время встречи.

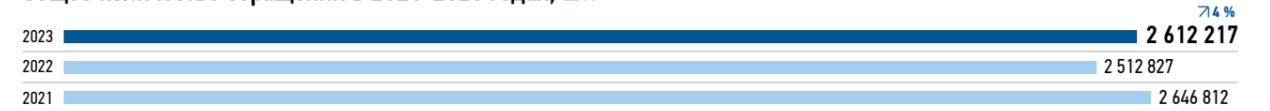
В период массовых отключений мы уделяем коммуникации с потребителями особое внимание. Ответственные сотрудники в филиалах Компании информируют руководителей администраций районов, представителей местных органов власти, старост поселений о прогнозах возникновения опасных погодных явлений, а при отключениях электроэнергии – о планируемых сроках восстановления электроэнергии. При продолжительном отключении электроэнергии на местах организовываются пункты по работе с потребителями для информирования населения о ходе проведения аварийно-восстановительных работ и планируемых сроках восстановления энергоснабжения.

Коммуникация с представителями региона, старостами и активными гражданами позволяет снизить уровень социальной напряженности в период массовых отключений электроэнергии.

### Динамика и структура обращений

В 2023 году количество обращений от населения увеличилось на 4 %, до 2,61 млн штук.

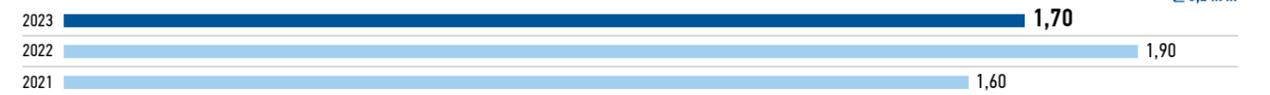
Общее количество обращений в 2021–2023 годах, шт.



Доля обращений по цифровым каналам, %

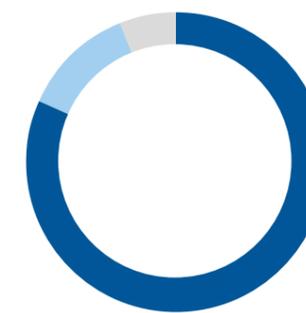


Доля обращений, связанных с ненадлежащим качеством услуг, %



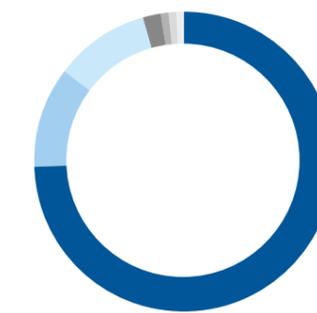
Больше всего обращений от клиентов поступает в контакт-центр Компании (81 %), доля этого канала в структуре обращений сократилась на 1 п. п. по сравнению с 2022 годом. Доля обращений, поступивших по цифровым каналам, осталась без изменений по сравнению с 2022 годом и составила 11,8 %. Доля прочих каналов обращений выросла на 1 п. п., до 7 %.

Структура обращений в разбивке по каналам в 2023 году, %



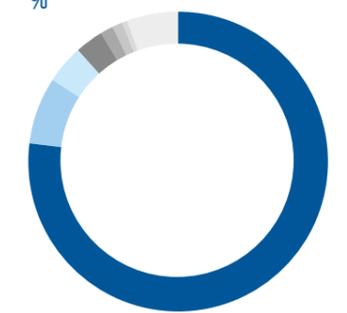
Из поступивших в 2023 году обращений со стороны клиентов Компании большинство (76 %) составляют сообщения, 11 % – заявки на оказание услуг, 10,5 % – справки и консультации. Жалобы составили 1,69 % всех обращений. Их доля сократилась на 0,2 п. п.

Структура обращений потребителей в 2023 году по категориям, %



Из поступивших в 2023 году обращений со стороны клиентов Компании по причинам обращений большинство (77,4 %) составляют отключения, 7,1 % приходятся на технологическое присоединение.

Структура обращений потребителей в 2023 году по причинам обращений, %



## 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).

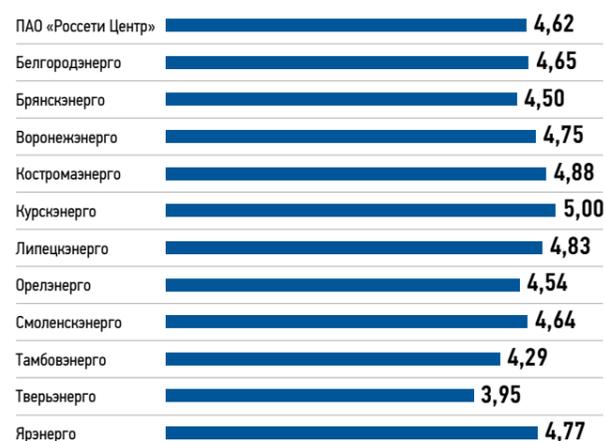
По результатам анкетирования и анализа принятых обращений Компания оценивает качество обслуживания клиентов и, если необходимо, принимает меры по улучшению предоставляемых услуг.

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.

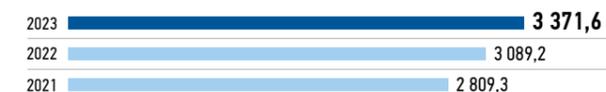
Совершение крупнейших сделок позволило увеличить долю рынка по НВВ<sup>2</sup> группы компаний «Россети» в Липецкой области на 14,5 п. п., Брянской – на 34,3 п. п., Смоленской – на 3,3 п. п., Белгородской – на 0,4 п. п.

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.

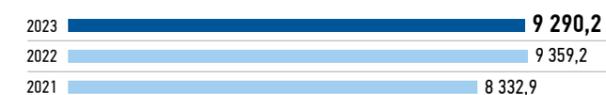
Совместно с региональными органами государственной власти мы работаем над прекращением бесконтрольного функционирования бесхозяйных электросетевых активов.

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

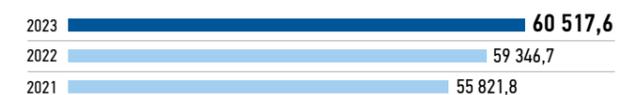
#### МВА



#### 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.