

Тұтынушылармен жұмыс

КЕЛЕСІ ЗАҢДЫ ТҰЛФАЛАР «KEGOC» АҚ ҚЫЗМЕТТЕРІНІҢ ТҰТЫНУШЫЛАРЫ БОЛЫП ТАБЫЛАДЫ: ЭНЕРГИЯ ӨНДІРУШІ, ЭНЕРГИЯ БЕРУШІ, ЭНЕРГИЯМЕН ЖАБДЫҚТАУШЫ ҰЙЫМДАР, ӨНЕРКӘСІПТІК КӘСІПОРЫНДАР.

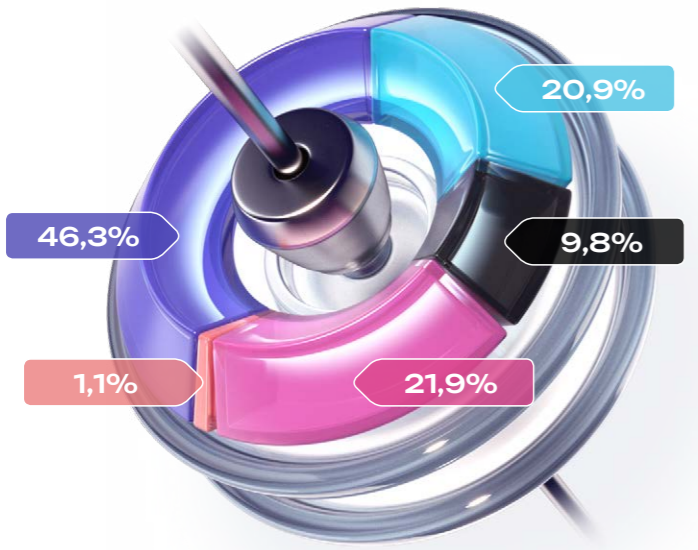
2-6

Жүйелік қызметтердің көлемін жоспарлаған кезде келесі факторлар есепке алынады:

- елдегі ағымдағы экономикалық жағдай;
- тұтынуды арттыру/азайту бойынша жүйелік қызметтер тұтынушыларының өңірлік өндіруі мен жоспарларын дамыту;
- жөндеу жұмыстарын оңтайландыруға қатысты шектес елдерге электр энергиясының экспорты мен транзитіне жәрдемдесетін схемалық-режимдік сипаттағы мүмкіншіліктер.

Осы іс-шаралардың барлығы жүйелік қызметтердің көлемінің жоспарланғаннан төмендеу тәуекелін азайтуға жәрдемдеседі. 2023 жылы көтерме нарық субъектілеріне жүйелік қызметтер жасалған шарттарға және тұтынушылардың өтінімдеріне сәйкес толық көлемде көрсетілді.

Шарттарды критерийлер бойынша бөлу, %



EU3, 2-6

- Энергиямен жабдықтаушы ұйымдар
- Энергия өндіруші ұйымдар
- Энергия беруші ұйымдар
- Тікелей тұтынушылар
- Шетелдік контрагенттер

2022 жылдан бастап ауысатын және 2023 жылы жасалған тұтынушыларға қызмет көрсету, электр энергиясын сатып алу-сату шарттары мен келісімдерінің жалпы саны

Электр энергиясын ҰЭТ арқылы жеткізу бойынша 444	ҰЭТ -ты пайдалану бойынша 428	Электр энергиясын желіге босату мен тұтынуды техникалық диспетчерлендіру бойынша 184	Электр энергиясын өндіруді-тұтынуды теңгерімдеуді ұйымдастыру бойынша 540	Резервтік электр қуатын жеткізу және беру бойынша 1	Ысырапты өтеуге және тұрмыстық қажеттіліктер үшін электр энергиясын сатып алуға 5
Қуатты реттеу жөніндегі қызметтерді сатып алуға 7	Электр энергиясының нақты мемлекетаралық сальдо-ағындарының жоспарланғандардан ауытқуларының сағаттық көлемдерін өтеу мақсатында Ресей Федерациясынан электр энергиясын сатып алуға 1	Электр энергиясының нақты мемлекетаралық сальдо-ағындарының жоспарланғандардан ауытқуларының сағаттық көлемдерін өтеу мақсатында Ресей Федерациясына электр энергиясын сатуға 1	«Россети» ЖАҚ үшін электр энергиясын жеткізу (транзиті) бойынша қызметтерді көрсету 1		
«Электрические станции» ААҚ үшін электр энергиясын жеткізу (транзиті) бойынша қызметтерді көрсету 1	«СОЛАРКОИН» ЖШҚ үшін электр энергиясын жеткізу (транзиті) бойынша қызметтерді көрсету 1	«НЭС Узбекистана» АҚ үшін электр қуатын (жиілігін) реттеу бойынша қызметтер көрсету 1	«НЭС Кыргызстана» ААҚ үшін электр қуатын (жиілігін) реттеу бойынша қызметтер көрсету 6	«Батыс транзит» АҚ-дан ысыраптар үшін электр энергиясын жеткізу қызметтерін сатып алуға 1	«НЭС Кыргызстана» ААҚ-дан электр қуатын реттеу жөніндегі қызметтерді сатып алуға 1
Жоспардан тыс ағындарды реттеу үшін электр энергиясын сатып алуға («НЭС Узбекистана» АҚ-дан) 1	Жоспардан тыс ағындарды реттеу үшін электр энергиясын сатуға («НЭС Узбекистана» АҚ үшін) 1	Жоспардан тыс ағындарды реттеу үшін электр энергиясын сатып алуға («НЭС Кыргызстана» ААҚ-дан) 2	Жоспардан тыс ағындарды реттеу үшін электр энергиясын сатуға («НЭС Кыргызстана» ААҚ үшін) 1	Жоспардан тыс электр энергиясын сатып алуға 1	ЖИЫНЫ 1 629

Көрсетілетін қызметтерінің сапасын жақсарту үшін, «KEGOC» АҚ, «Жүйелік қызметтерді көрсетуді және тұтынушылардан түскен кінәрат-талаптарды басқару» ішкі стандартын әзірледі. Осы стандартқа сай, жүйелік қызметтердің барлық тұтынушыларына, кем дегенде, жарты жылда бір рет сауалнама жіберіледі. Сауалнамаларға Компания персоналының жұмыс деңгейін, ұсынылатын іскери және техникалық ақпараттың дұрыстығын, тұтынушылардың өтініштері бойынша жұмыстың жеделдігін, жүйелік қызметтердің сапасын, жедел-диспетчерлік басқару бөлігінде ӨДО жұмысының сапасын бағалау және «KEGOC» АҚ көрсететін қызметтерінің сапасы бойынша ұсыныстар беру туралы өтініш кіреді. Келіп түсетін жауаптар көрсетілетін қызметтердің сапасын арттыру мақсатында талданады.

2-24, 2-26

2023 жылы тұтынушылардың қанағаттанушылық дәрежесінің орташа жылдық бағасы бес балдық шкала бойынша 4,75 балды құрады. Жақсартуды талап ететін критерийлер бойынша тиісті шаралар қолданылады.

2-25

Компанияға қызметтерді ұсынуға қатысты заңнама мен нормативтік талаптардың сақталмағаны үшін салынған айыппұлдар 2023 жылы орын алмаған.

2-27