

# Работа с потребителями

**ПОТРЕБИТЕЛЯМИ УСЛУГ АО «КЕГОС» ЯВЛЯЮТСЯ ЮРИДИЧЕСКИЕ ЛИЦА: ЭНЕРГОПРОИЗВОДЯЩИЕ, ЭНЕРГОПЕРЕДАЮЩИЕ, ЭНЕРГОСНАБЖАЮЩИЕ ОРГАНИЗАЦИИ, ПРОМЫШЛЕННЫЕ ПРЕДПРИЯТИЯ.**

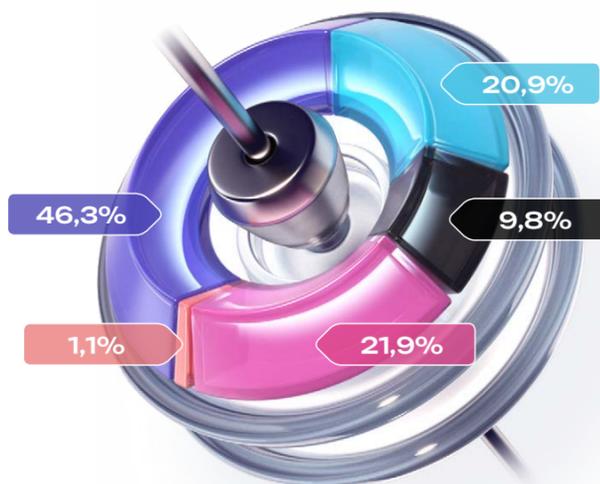
2-6

При планировании объемов системных услуг учитываются:

- текущая экономическая ситуация в стране;
- развитие региональной генерации и планов потребителей системных услуг по увеличению/снижению потребления;
- возможности схемно-режимного характера, в части оптимизации ремонтных работ, способствующие экспорту, транзиту электрической энергии в сопредельные государства.

Все данные мероприятия способствуют митигации риска снижения объемов оказываемых системных услуг от запланированных. В 2023 году системные услуги субъектам оптового рынка были оказаны в полном объеме в соответствии с заключенными договорами и заявками потребителей

Распределение договоров по критериям, %



EU3, 2-6

- Энергоснабжающие организации
- Энергопередающие организации
- Зарубежные контрагенты

- Энергопроизводящие организации
- Прямые потребители

**Общее количество договоров и соглашений на оказание услуг потребителям, купли-продажи электроэнергии, переходящих с 2022 года и заключенных в 2023 году**

По передаче электрической энергии по НЭС	По пользованию НЭС	По технической диспетчеризации отпуска в сеть и потребления электрической энергии	По организации балансирования производства-потребления электрической энергии	По поставке и передаче резервной электрической мощности	На покупку электроэнергии для компенсации потерь и на хозяйственные нужды
<b>444</b>	<b>428</b>	<b>184</b>	<b>540</b>	<b>1</b>	<b>5</b>
На покупку услуг по регулированию мощности	На покупку электрической энергии из Российской Федерации с целью компенсации почасовых объемов отклонений фактического межгосударственного сальдо-перетоков электрической энергии от планового	На продажу электрической энергии в Российскую Федерацию с целью компенсации почасовых объемов отклонений фактического межгосударственного сальдо-перетоков электрической энергии от планового	Оказание услуг по передаче (транзиту) электроэнергии для ОАО «Электрические станции»	Оказание услуг по передаче (транзиту) электроэнергии для ПАО «Россети»	
<b>7</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
Оказание услуг по передаче (транзиту) электроэнергии для ОАО «Электрические станции»	Оказание услуг по передаче (транзиту) электроэнергии для ОсОО «СОЛАРКОИН»	Оказание услуг по регулированию (частоты) мощности для АО «НЭС Узбекистана»	Оказание услуг по регулированию (частоты) мощности для ОАО «НЭС Кыргызстана»	На покупку услуг по передаче электроэнергии на потери у АО «Батыс транзит»	На покупку услуг по регулированию мощности у ОАО «НЭС Кыргызстана»
<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
На покупку электроэнергии для урегулирования внеплановых перетоков (у АО «НЭС Узбекистана»)	На продажу электроэнергии для урегулирования внеплановых перетоков (для АО «НЭС Узбекистана»)	На покупку электроэнергии для урегулирования внеплановых перетоков (у ОАО «НЭС Кыргызстана»)	На продажу электроэнергии для урегулирования внеплановых перетоков (для ОАО «НЭС Кыргызстана»)	На покупку внеплановой электроэнергии	
<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	
					<b>ВСЕГО</b>
					<b>1 629</b>

Для улучшения качества оказываемых услуг АО «КЕГОС» разработан внутренний стандарт «Управление оказанием системных услуг и претензиями от потребителей». Согласно этому стандарту не реже чем один раз в полугодие всем потребителям системных услуг направляются анкеты, включающие в себя в том числе просьбу оценить уровень работы персонала Компании, достоверность предоставляемой деловой и технической информации, оперативность работы по обращениям потребителей, качество системных услуг, качество работы РДЦ в части оперативно-диспетчерского управления и дать предложения по улучшению качества оказываемых АО «КЕГОС» услуг. Поступающие ответы анализируются на предмет повышения качества оказываемых услуг.

2-24, 2-26

В 2023 году среднегодовая оценка степени удовлетворенности потребителей составила 4,75 балла по пятибалльной шкале. По критериям, требующим улучшения, принимаются соответствующие меры.

2-25

Существенных штрафов, наложенных на Компанию за несоблюдение законодательства и нормативных требований, касающихся предоставления услуг, в 2023 году не было.

2-27