

РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

GRI 2-6, SASB IF-EU-000.A

ПОТРЕБИТЕЛЯМИ УСЛУГ АО «KEGOC» ЯВЛЯЮТСЯ ЮРИДИЧЕСКИЕ ЛИЦА: ЭНЕРГОПРОИЗВОДЯЩИЕ, ЭНЕРГО-ПЕРЕДАЮЩИЕ, ЭНЕРГОСНАБЖАЮЩИЕ ОРГАНИЗАЦИИ, ПРОМЫШЛЕННЫЕ ПРЕДПРИЯТИЯ.

При планировании объемов системных услуг учитываются:

- ♦ текущая экономическая ситуации 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.

Это позволяет эффективно снижать риски отклонений фактических объемов оказанных услуг от запланированных.

В 2024 году АО «KEGOC» обеспечило предоставление системных услуг субъектам оптового рынка в полном объеме в соответствии с заключёнными договорами и заявками потребителей. **Общее количество потребителей, с которыми были заключены договоры в отчётном году, составило 1 629, из них:**

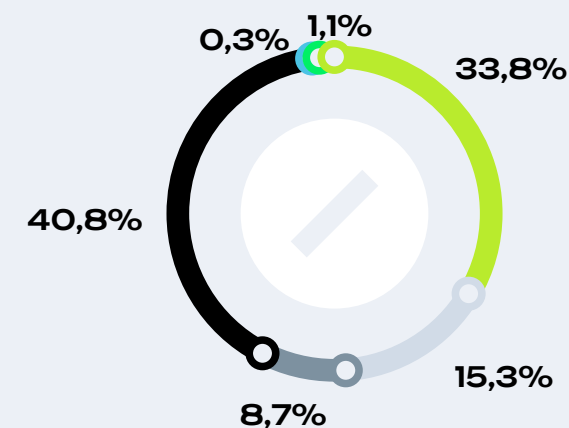
1. Коммерческие организации — 421;
2. Промышленные предприятия — 284.

Общее количество договоров и соглашений на оказание услуг потребителям, купли-продажи электроэнергии, переходящих с 2023 года и заключенных в 2024 году

56	621	196	729	2	1	6
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	на покупку электроэнергии для компенсации потерь и на хозяйственные нужды	купли-продажи балансирующей электрической энергии и отрицательных дисбалансов	на покупку услуг по регулированию мощности
1	1	1	1	1	1	1
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 ОсОО «СОЛАРКОИН»	оказание услуг по регулированию (частоты) мощности для АО «НЭС Узбекистана»	оказание услуг по передаче (транзиту) электроэнергии для ПАО «Россети»	оказание услуг по передаче (транзиту) электроэнергии для ОАО «Электрические станции»	оказание услуг по передаче (транзиту) электроэнергии для ОАО «НЭС Кыргызстана»
1	1	1	1	1	1	1
на покупку электроэнергии для урегулирования внеплановых перетоков (у АО «Узэнергосотиш»)	на продажу электроэнергии для урегулирования внеплановых перетоков (для АО «Узэнергосотиш»)	на покупку электроэнергии для урегулирования внеплановых перетоков (у ОАО «НЭС Кыргызстана»)	на продажу электроэнергии для урегулирования внеплановых перетоков (для ОАО «НЭС Кыргызстана»)	на покупку услуг по регулированию мощности у ОАО «НЭС Кыргызстана»	на покупку электроэнергии для урегулирования внеплановых перетоков (у АО «НЭС Узбекистана»)	на продажу электроэнергии для урегулирования внеплановых перетоков (для АО «НЭС Узбекистана»)
1	1	2	1	1 629		
на покупку электроэнергии для урегулирования внеплановых перетоков (у АО «Узэнергосотиш»)	на продажу электроэнергии для урегулирования внеплановых перетоков (для АО «Узэнергосотиш»)	на покупку электроэнергии для урегулирования внеплановых перетоков (у ОАО «НЭС Кыргызстана»)	на продажу электроэнергии для урегулирования внеплановых перетоков (для ОАО «НЭС Кыргызстана»)	ВСЕГО		

Распределение договоров по категориям, %

GRI 2-6, EU3



- Энергоснабжающие организации
- Энергопроизводящие организации
- Энергопередающие организации
- Прямые потребители
- Прочие
- Зарубежные контрагенты

4,77
балла

среднегодовая оценка
степени удовлетворенности
потребителей в 2024 году

95%

процент
удовлетворённости
потребителей
(клиентов) 2024 году

GRI 2-24, 2-26

Для улучшения качества оказываемых услуг АО «KEGOC» 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 «KEGOC» услуг. Поступающие ответы анализируются на предмет повышения качества оказываемых услуг.

GRI 2-25

В 2024 году среднегодовая оценка степени удовлетворенности потребителей по составила 4,77 балла по пятибалльной шкале (анкетированием охвачено 100% потребителей). Процент удовлетворённости потребителей (клиентов) составляет — 95%. По критериям, требующим улучшений, принимаются соответствующие меры.

GRI 2-27

Штрафов, наложенных на Компанию за несоблюдение законодательства и нормативных требований, касающихся предоставления услуг, в 2024 году не было.



ЗАЩИТА КОНФИДЕНЦИАЛЬНЫХ ДАННЫХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

GRI 418-1

Масштабы сетевого взаимодействия и глобальной корпоративной деятельности АО «KEGOC» требуют тщательного внимания Компании к обеспечению надежной защиты информации своих потребителей. В целях минимизации связанных с этим рисков в Компании действуют Политика конфиденциальности потребителей (клиентов), направленная на обеспечение прозрачности обработки персональных данных потребителей (клиентов) в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан. В перечень сбора и обработки персональной информации потребителей АО «KEGOC» в соответствии с Политикой включены:

- ◆ наименование и контактные данные;
- ◆ информация о фактических объемах потребления/выработки электроэнергии;
- ◆ данные о точке подключения;
- ◆ финансовая информация;
- ◆ идентификационные сведения (номер договора, номер лицевого счета).

Собранная информация используется с целью предоставления системных и сопутствующих услуг, а также исполнения нормативных, договорных и законодательных обязательств.

АО «KEGOC» предоставляет потребителям (клиентам) следующие возможности по управлению своими персональными данными:

- ◆ предоставление согласия (opt-in) на сбор и обработку данных;
- ◆ право на отказ от определенных видов обработки (opt-out);
- ◆ запрос на доступ к своим данным;
- ◆ запрос на исправление или удаление данных;
- ◆ возможность переноса данных к другим поставщикам услуг.

Персональные данные потребителей (клиентов) Компании хранятся в течение срока, необходимого для достижения целей их сбора, и в течение 5 лет после завершения отношений с потребителем, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан.

Для обеспечения безопасности персональных данных применяются следующие меры:

- ◆ шифрование данных;
- ◆ регулярное обновление программного обеспечения и систем информационной безопасности;
- ◆ многоуровневый контроль доступа и использование защищенных паролей;
- ◆ проведение периодических аудитов в области кибербезопасности и защиты данных.

АО «KEGOC» НЕ РАСКРЫВАЕТ ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ТРЕТЬИМ ЛИЦАМ, ЗА ИСКЛЮЧЕНИЕМ СЛУЧАЕВ, КОГДА ЭТО НЕОБХОДИМО В ЦЕЛЯХ СОБЛЮДЕНИЯ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА ИЛИ ПО ЗАПРОСУ УПОЛНОМОЧЕННЫХ ПРАВООХРАНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН. РАСКРЫТИЕ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ОСУЩЕСТВЛЯЮТСЯ СТРОГО В СООТВЕТСТВИИ С ПОЛИТИКОЙ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ И ТРЕБОВАНИЯМИ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН.

GRI 2-27

В 2024 ГОДУ ЖАЛОБ, ОБРАЩЕНИЙ, СУДЕБНЫХ ИСКОВ ИЛИ ШТРАФОВ, СВЯЗАННЫХ С НАРУШЕНИЕМ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, ЗАФИКСИРОВАНО НЕ БЫЛО.

АО «KEGOC» НЕ ИСПОЛЬЗУЕТ ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ДЛЯ ВТОРИЧНЫХ ЦЕЛЕЙ И НЕ ВЕДЕТ МОНИТОРИНГ ДОЛИ ТАКИХ СЛУЧАЕВ, ПОСКОЛЬКУ ТАКИЕ ПРАКТИКИ НЕ ПРИМЕНЯЮТСЯ.

