Отчет о результатах
работы Линии доверия Группы РусГидро
за 1 полугодие 2026 года

Общее количество обращений, принятых к рассмотрению в 1 полугодии 2026г. по Группе РусГидро, как соответствующих критериям, установленным локальными нормативными документами (актами) ПАО «РусГидро»[1,2,3], **составило 364 шт., что на 47 обращений больше, чем в 1 полугодии 2025 г.**

Основными причинами увеличения количества обращений, поступающих на Линию доверия Группы РусГидро связано, по оценке ДКиУР, с:

- повышением уровня доверия Заявителей к Линии доверия Группы РусГидро;
- ростом популярности Линии доверия Группы РусГидро;
- снижением качества отработки обращений со стороны ПО (сбытовых компаний).



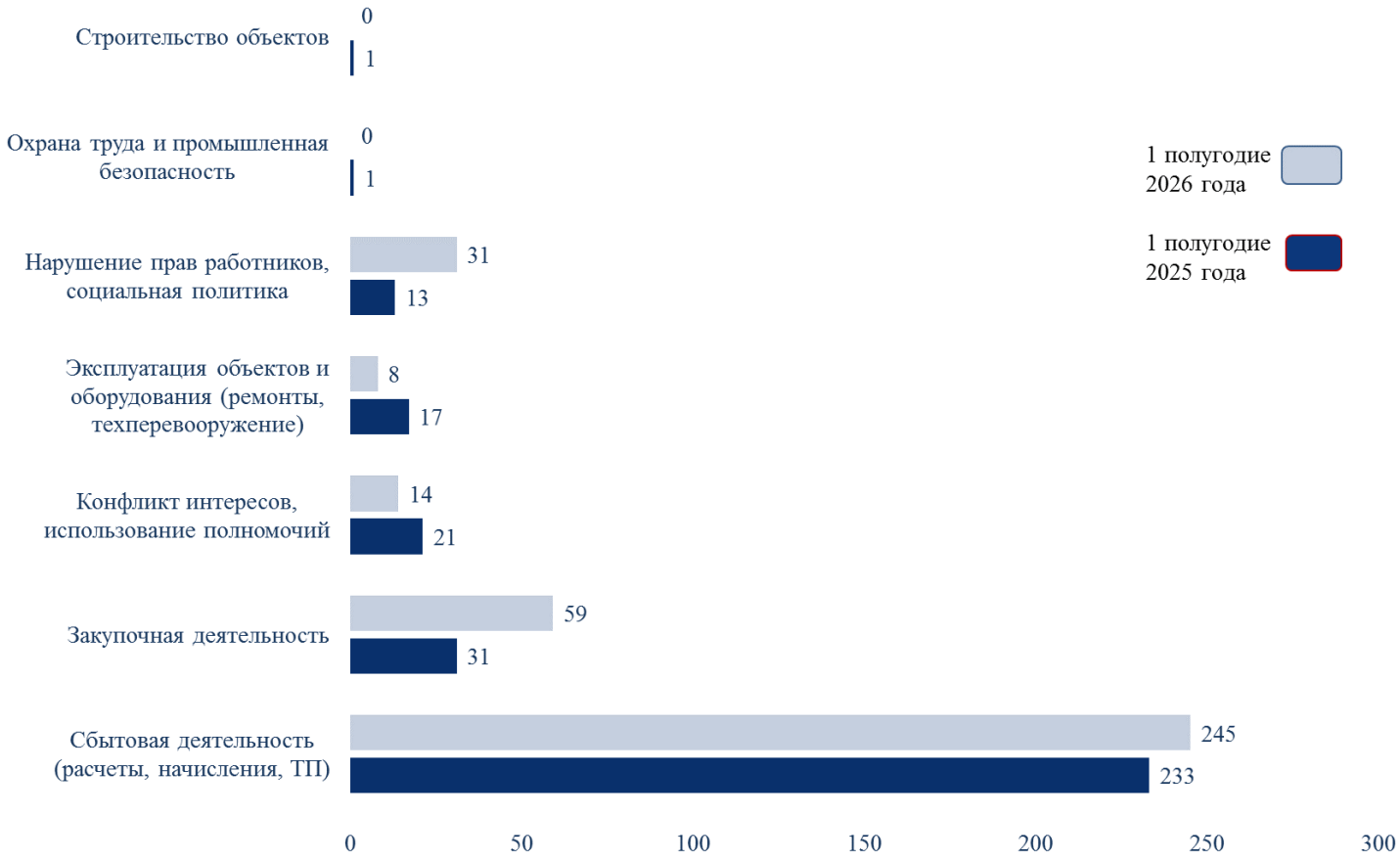


[1] ПАО «РусГидро» и его подконтрольные организации
[2] Далее также - Общество
[3] Правила работы Линии доверия Группы РусГидро (утверждены приказом Общества 14.09.2022 №695)

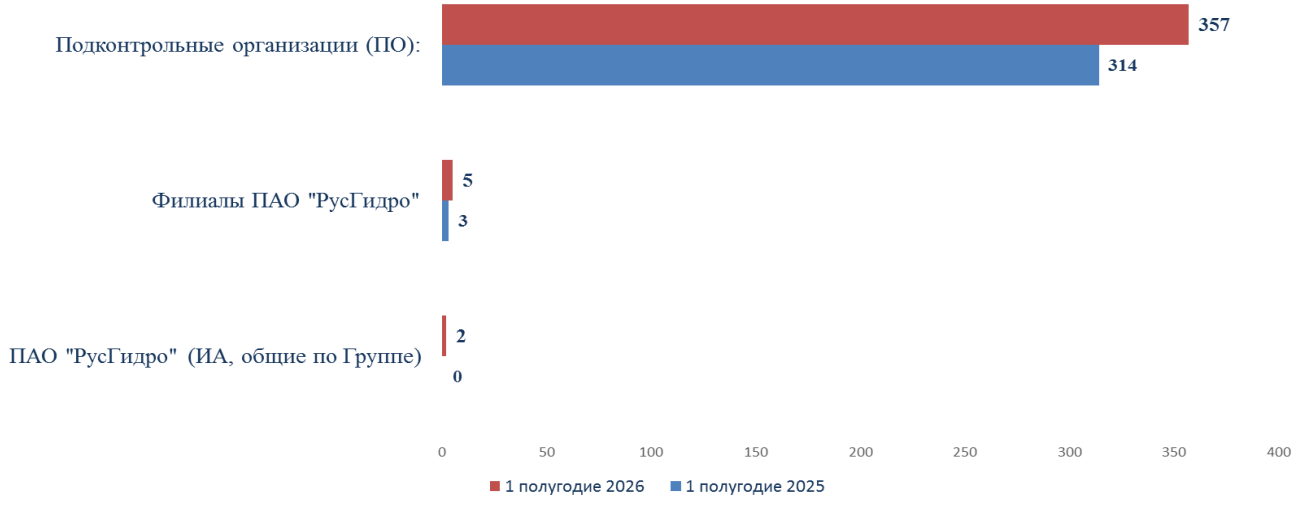
Тенденции:

В 1 полугодии 2026 г, как и годом ранее, наиболее существенная доля поступивших обращений приходится на вопросы сбытовой деятельности -245 шт. (67,3 % от общего числа). Основными являются жалобы на:

- некорректные начисления платы за потребленные услуги, ошибки в работе личных кабинетов (в т.ч. ошибки, связанные с переходом на отечественное ПО);
- неисполнение договорных обязательств со стороны гарантирующего поставщика электроэнергии, в т.ч. поставка электроэнергии низкого качества (напряжения);
- частые отключения электроэнергии (аварийные, плановые и т.д.).



Распределение обращений по принадлежности компаниям Группы РусГидро в первом полугодии 2026 года существенно не изменились и соответствуют предыдущим аналогичным периодам:



Наибольшая доля обращений (98,1%) приходится на ПО, из которых более половины (66% от общего количества) относятся к ПО ДВ.
Обращения в отношении ПАО «РусГидро», включая филиалы, составляют 1,9% от общего количества.

Результаты рассмотрения обращений:

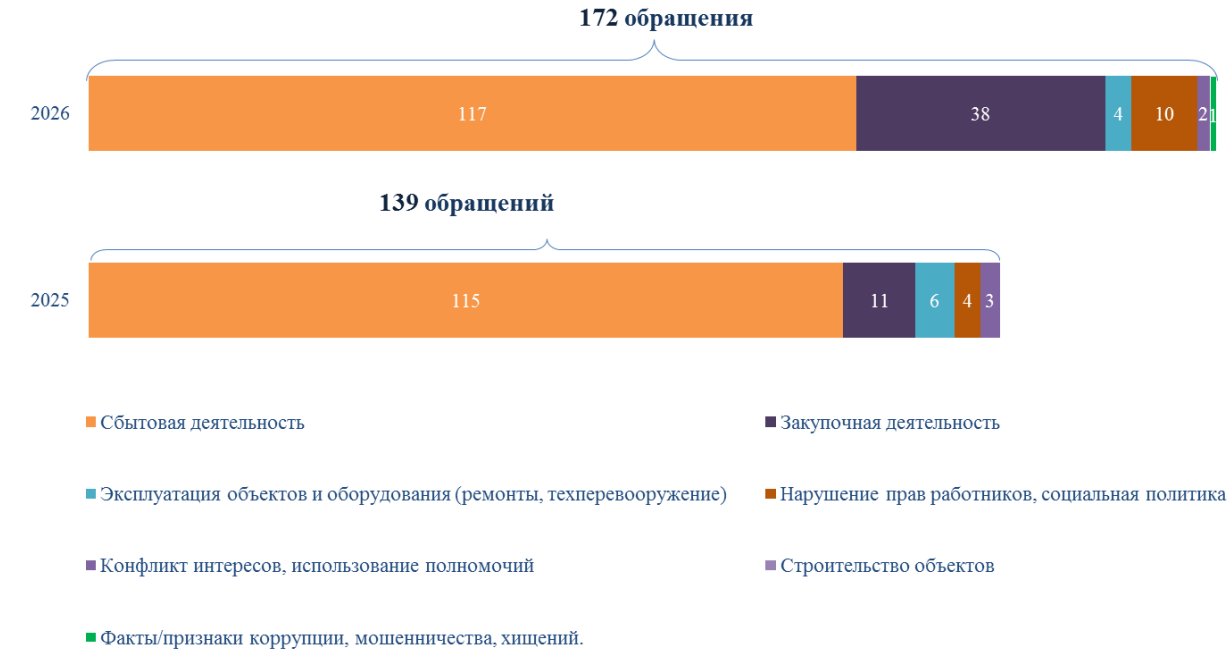
Из **364 обращений, полученных в 1 полугодии 2026 г.**, сведения о нарушениях прав заявителей и/или противоправных действиях:

- **подтвердились по 172 обращениям** (47%);
- **не подтвердились по 192 обращениям** (53%), в том числе 7 обращений в стадии рассмотрения.

Доля подтвержденных обращений в 1 полугодии 2026 г., по сравнению с аналогичным периодом прошлого года увеличилось на 3% (47% против 44%).

Подтвердившееся обращения (172 шт.) приходятся на ПО, в том числе более половины (111 шт., 65%) – на ПО ДВ.

Тематика подтвердившихся обращений



По всем 172 подтвержденным обращениям рассмотрение завершено, приняты меры по устранению нарушений:

Меры дисциплинарного воздействия

По 1 обращению применено замечание к 1 работнику, допустившему нарушение

Меры иного воздействия

По 5 обращениям к 8 работникам применено депремирование.

Меры организационного характера

- проведены разъяснительные беседы с персоналом на предмет недопустимости нарушений;
- произведены корректировки расчетов с потребителями;
- произведены взаиморасчеты с контрагентами за поставленные товарно-материальные ценности и предоставленные услуги;
- проведены ремонтные и восстановительные работы;
- проведены работы по технологическому присоединению заявителей.

В 1 полугодии 2026 года фактов/случаев привлечения ПАО «РусГидро», ПО ПАО «РусГидро», а также должностных лиц Группы РусГидро к ответственности за коррупционные правонарушения не было.