



Общество с ограниченной ответственностью «Региональная сетевая компания»

610042, Кировская область, г. Киров, ул. Чернышевского, д. 35 б,
помещение 1001

<http://rskkirov.ru/>

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг ООО «РСК» за 2022 год.

1. Общая информация о сетевой организации.

1.1. Информация о количестве потребителей услуг ООО «РСК» с разбивкой по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и типу потребителей, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, представлена в форме 1.1.

1.2. Информация о количестве точек поставки всего и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии, с разбивкой: физические лица, юридические лица, вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирные дома, бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства, приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, представлена в форме 1.2.

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации: длина воздушных линий (далее - ВЛ) и кабельных линий (далее - КЛ) с разбивкой по уровням напряжения, количество подстанций 35 кВ, 6(10) кВ в динамике относительно года, предшествующего отчетному, представлена в форме 1.3.

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации с разбивкой по уровням напряжения и по типам оборудования, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, представлена в форме 1.4.

2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии.

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в целом по сетевой организации в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, представлена в форме 2.1.

2.2. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии, в отчетном периоде представлен в форме 2.2.

2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии, в отчетном периоде представлены в форме 2.3.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению.

3.1. Информация о наличии не востребовавшей мощности (мощности, определяемой как разность между трансформаторной мощностью центров питания и суммарной мощностью энергопринимающих устройств, непосредственно (или опосредованно) присоединенных к таким центрам питания, и энергопринимающих устройств, в отношении которых имеются заявки на технологическое присоединение) для осуществления технологического присоединения в отчетном периоде, а также о прогнозах ее увеличения с разбивкой по структурным единицам сетевой организации и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы представлена в форме 3.1.

3.2. В целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению ООО «РСК» за 2022 год:

- Доработан интерактивный инструмент «Личный кабинет» на (<http://портал-тп.рф/>), для целей заочного приема заявок на технологическое присоединение, направленных потребителями услуг в электронном виде;
- обеспечено планомерная и своевременная работа с заявителями в рамках технологического присоединения;
- актуализированы паспорта услуг по технологическому присоединению.

3.3. В целях повышения информированности заявителей о действующей процедуре технологического присоединения на официальном сайте (<http://rskkirov.ru/>) ООО «РСК» размещена подробная информация для целей разъяснения вопросов по технологическому присоединения к электрическим сетям, а также предусмотрена техническая возможность получения дополнительных разъяснений по средствам выделенного (бесплатного) для обслуживания потребителей телефона.

3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям ООО «РСС» представлены в форме 3.4.

3.5. Предоставлена возможность рассчитать стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации с помощью интерактивного инструмента в «Личном кабинете» (<http://портал-тп.рф/>).

4. Качество обслуживания.

4.1. Информация по количеству обращений, поступивших в «РСК» (всего),

обращений, содержащих жалобу и (или) обращений, содержащих заявку на оказание услуг, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, представлена в форме 4.1.

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей представлена в форме 4.2.

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи представлена в форме 4.3

4.4. Информация по обращениям, поступившим в ООО «РСК» и уровне качества оказываемых услуг.

По итогам 2022 года в адрес ООО «РСК» поступило 106 обращение потребителей услуг. В 2021 году в адрес ООО «РСК» поступило 96 обращение потребителей услуг. Обществом проводилась работа по оптимизации деятельности при оказании услуг и повышению её качества, предварительного информирования потребителей о проводимых работах, что в течении отчетного года положительно повлияло на сокращение количества визитов потребителей в офис обслуживания потребителей при осуществлении деятельности по оказанию услуг по передаче электрической энергии и технологического присоединения.

Основным форматом поступления обращений потребителей является заочная форма с использованием телефонной связи (89 шт.) – 84% от общего количества обращений. Общая динамика и объем обращений, с дифференциацией по тематикам, причинам обращения отображены в форме 4.1.

Значения показателей уровня качества оказываемых услуг за 2022 год Обществом достигнуты.

4.5. Дополнительные услуги, оказываемые потребителям ООО «РСК».

По итогам 2022 года выручка ООО «РСК» от реализации прочей деятельности составила 4 109,26 тыс. руб. (без НДС), и включает в себя доходы от разового выполнения услуг по техническому и ремонтно-эксплуатационному обслуживанию, что составляет 9,76 % общей выручки Общества.

4.6. Мероприятия ООО «РСК», направленные на работу с социально уязвимыми группами населения.

ООО «РСК» уделяется внимание всем группам потребителей, в том числе уделяется дополнительное внимание при работе с социально уязвимыми группами населения.

Основными целями и задачами ООО «РСК» в области взаимодействия с потребителями являются:

- повышение качества обслуживания потребителей;

- повышение уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг;
- усиление ответственности за надежность и качество оказания услуг.

При обслуживании потребителям предлагается возможность свободного выбора любого из трех типов каналов информационного взаимодействия (очного, заочного и интерактивного) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений потребителя услуг.

При обращении в офис обслуживания потребителей инвалидов, участников ВОВ и боевых действий, реализуется право данной категории граждан на внеочередной прием.

Так же по средствам предварительного заочного обращения организована предварительная запись на прием, позволяющая выбрать наиболее удобное время для посещения офиса обслуживания потребителей. А также для всех потребителей (в том числе малоподвижных групп населения), обеспечена возможность удаленного доступа потребителей к информации об оказываемых услугах на официальном сайте (<http://rskkirov.ru/>) ООО «РСК», а также подачи заявки на технологическое присоединение с максимальной мощностью энергопринимающих устройств до 150 кВт включительно, через удобный интерактивный инструмент в «Личном кабинете» (<http://портал-тп.рф/>).

4.7. Результаты опросов потребителей услуг о качестве обслуживания.

С целью выявления мнения потребителей и изучения удовлетворенности потребителей услуг качеством обслуживания ООО «РСК» проводился опрос потребителей с целью исследования - получения информации о качестве обслуживания потребителей услуг из первых рук.

Оценка удовлетворенности потребителей производится по критериям значимости и уровня удовлетворенности данным атрибутом.

При проведении опросов проводилась оценка качества обслуживания в офисах обслуживания потребителей и при фактической работе с потребителями в рамках осуществления регулируемой деятельности. В 2022 году с учетом полученного согласия было опрошено 785 потребителей услуг. Средний балл составил 4,5. Наиболее высокую оценку получили показатели: «Уровень вежливости сотрудников офисов обслуживания потребителей» - средняя оценка за год 5,0, «Полнота, достаточность консультаций и доступность получения интересующей информации» - 4,9, «Оперативность принятия решений сотрудниками офиса обслуживания потребителей» - 4,5 и «Своевременность и оперативность обслуживания персоналом Общества в рамках осуществляемой деятельности» - 4,8.

Так же сотрудниками проводился периодический телефонный опрос представителей потребителей (юр. лиц) по качеству оказания ООО «РСК» услуг, для анализа и осуществления корректирующих мероприятий по улучшению качества обслуживания указанной категории заявителей. Основными критериями при оценке удовлетворенности потребителей являлись сроки и качество предоставления услуг. Средний балл по итогам анкетирования составил 4,9.

4.8. Мероприятия, выполняемые ООО «РСК» в целях повышения качества обслуживания потребителей.

В виду ограниченности финансового обеспечения и численности персонала центр обслуживания потребителей организован на базе офиса исполнительного аппарата. При выборе офиса уделяется внимание транспортной и инфраструктурной доступности и комфортные условия для обслуживания потребителей услуг.

Для реализации системы заочного обслуживания потребителей услуг ООО «РСК» работает бесплатный круглосуточный телефонный номер 8-800-250-28-04, организована круглосуточная диспетчеризация.

Интерактивное обслуживание потребителей осуществляется с помощью сети Интернет (электронная почта, Личный кабинет), обеспечивающее потребителям возможность получить удаленный доступ к услугам Компании, на официальном сайте (<http://rskkirov.ru>), обеспечивающее потребителям возможность получить удаленный доступ к услугам Общества

На указанном сайте потребитель и любое заинтересованное лицо может получить всю необходимую информацию об оказываемых услугах и порядке получения: технологическом присоединении к электрическим сетям, коммерческом учете и услуге по передаче электрической энергии, дополнительных услугах, оказываемых Обществом. Потребителю предоставлена возможность ознакомиться с нормативно-правовой базой, формами типовых документов. Указана подробная информация об инфраструктуре очного обслуживания: адреса и телефоны, график работы, маршруты движения от ближайших остановок общественного транспорта до офиса обслуживания потребителей.

Через сервис «Личный кабинет» реализована возможность подписания документов по технологическому присоединению с использованием электронной цифровой подписи. Физические лица используют простую электронную подпись, не требующую специальных криптографических средств.

4.9. Реестр обращений потребителей услуг представлен в форме 4.9.

1.1. Информация о количестве потребителей услуг ООО «РСК»

Уровень напряжения	Категория надежности	2020		2021		2022		Динамика (2022 г. / 2021 г.)	
		Юридические лица шт.	Физические лица шт.	Юридические лица шт.	Физические лица шт.	Юридические лица шт.	Физические лица шт.	Юридические лица шт.	Физические лица шт.
Всего	1кат	0	0	0	0	0	0	0	0
	2кат	92	0	92	0	94	0	2	0
	3кат	984	742	984	746	990	890	6	144
ВН	1кат							0	0
	2кат							0	0
	3кат							0	0
СН1	1кат							0	0
	2кат							0	0
	3кат	14		14		14		0	0
СН2	1кат							0	0
	2кат	22		22		24		2	0
	3кат	209		209		209		0	0
НН	1кат							0	0
	2кат	70		70		70		0	0
	3кат	761	742	761	746	767	890	6	144

1.2. Информация о количестве точек поставки и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии ООО «РСК»

Период / год	Потребители	Наименование показателя	Состояние систем учета					В т.ч. точки поставки оборудованные приборами учета	в т.ч. включены в автоматизированную систему учета электроэнергии (дистанционный сбор данных)
			Количество точек поставки т.ч. по уровням напряжения						
1	2	3	Всего	ВН	СН I	СН II	НН	9	10
2020	Юридические лица	Точек учета, шт.	1 076		14	231	831	850	24
	<i>в т.ч. территориальные сетевые организации</i>	Точек учета, шт.	3			2	1	3	1
	<i>ввода в многоквартирные дома</i>	Точек учета, шт.	482			53	429	342	14
	Потребители-граждане (частные домовладения)	Точек учета, шт.	740				740	740	
	Бесхозные сети	Точек учета, шт.	0					0	
	Всего	Точек учета, шт.	1 816	0	14	286	2 001	1 590	24
2021	Юридические лица	Точек учета, шт.	1 076		14	231	831	817	43
	<i>в т.ч. территориальные сетевые организации</i>	Точек учета, шт.	3			2	1	3	1
	<i>ввода в многоквартирные дома</i>	Точек учета, шт.	482			53	430	357	3
	Потребители-граждане (частные домовладения)	Точек учета, шт.	746				746	746	
	Бесхозные сети	Точек учета, шт.	0					0	
	Всего	Точек учета, шт.	1 822	0	14	231	1 577	1 563	43
2022	Юридические лица	Точек учета, шт.	1 084		14	231	839	851	92
	<i>в т.ч. территориальные сетевые организации</i>	Точек учета, шт.	5			4	1	5	3
	<i>ввода в многоквартирные дома</i>	Точек учета, шт.	482			53	429	387	49
	Потребители-граждане (частные домовладения)	Точек учета, шт.	890				890	890	
	Бесхозные сети	Точек учета, шт.	0					0	
	Всего	Точек учета, шт.	1 974	0	14	231	1 729	1 741	92
Динамика (2022 г. / 2021 г.)	Юридические лица	Точек учета, шт.	8	0	0	0	8	34	49
	<i>в т.ч. территориальные сетевые организации</i>	Точек учета, шт.	2	0	0	2	0	2	2
	<i>ввода в многоквартирные дома</i>	Точек учета, шт.	0	0	0	0	-1	30	46
	Потребители-граждане (частные домовладения)	Точек учета, шт.	144	0	0	0	144	144	0
	Бесхозные сети	Точек учета, шт.	0	0	0	0	0	0	0
	Всего	Точек учета, шт.	152	0	0	0	152	178	49

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства ООО «РСК»

Тип энергообъекта (установки)	Единица измерения	По состоянию на	ИТОГО	ВН	СН I	СН II	НН	
1	2	3	4	5	6	7	8	
ВЛ	км.	2020 г.	92,46	4,3	8,0	25,1	55,2	
		2021 г.	92,46	4,3	8,0	25,1	55,2	
		2022 г.	97,20	4,3	8,0	25,1	59,9	
		Динамика (2022 г. / 2021 г.)	4,74	0,00	0,00	0,00	4,74	
КЛ	км.	2020 г.	24,50			8,7	15,8	
		2021 г.	24,50			8,7	15,8	
		2022 г.	25,41			9,5	15,9	
		Динамика (2022 г. / 2021 г.)	0,91	0,00	0,00	0,78	0,13	
ПС	шт.	2020 г.	1		1			
		2021 г.	1		1			
		2022 г.	1		1			
		Динамика (2022 г. / 2021 г.)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
ТП	шт.	2020 г.	52			52		
		2021 г.	52			52		
		2022 г.	55			55		
		Динамика (2022 г. / 2021 г.)	3,00	0,00	0,00	3,00	0,00	
РП	шт.	2020 г.	1			1		
		2021 г.	1			1		
		2022 г.	1			1		
		Динамика (2022 г. / 2021 г.)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства ООО «РСК»

По состоянию на	ВЛ					КЛ					ПС			ТП	РП
	Всего	ВН	СН I	СН II	НН	Всего	ВН	СН I	СН II	НН	Всего	ВН	СН I	СН II	СН II
31.12.2020	27,50			35,00	20,00	60,50			59,00	62,00	52,00		53,00	38,00	65,00
31.12.2021	27,00			32,00	22,00	63,00			62,00	64,00	58,33		65,00	40,00	70,00
31.12.2022	27,00			30,00	24,00	65,50			64,00	67,00	61,33		70,00	42,00	72,00
Динамика (2022 г. / 2021 г.)	0,00	0,00	0,00	-2,00	2,00	2,50	0,00	0,00	2,00	3,00	3,00	0,00	5,00	2,00	2,00

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии ООО «РСК» в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному

N	Показатель	Значение показателя, годы			
		2020	2021	2022	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5	6
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (PSAIDI)	1,23600	0,00000	0,06836	-100%
1.1	ВН (110 кВ и выше)				
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)				
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)				
1.4	НН (до 1 кВ)				
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (PSAIFI)	0,35600	0,00000	0,03597	-100%
2.1	ВН (110 кВ и выше)				
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)				
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)				
2.4	НН (до 1 кВ)				
3	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) (PSAIDI, ПЛАН)	-	0,87860	0,86540	-2%
3.1	ВН (110 кВ и выше)				
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)				
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)				
3.4	НН (до 1 кВ)				
4	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) (PSAIFI, ПЛАН)	-	0,09304	0,09220	-1%
4.1	ВН (110 кВ и выше)				
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)				
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)				
4.4	НН (до 1 кВ)				
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0,00000	0,00000	0,00000	0%
5.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0,00000	0,00000	0,00000	0%

Плановые значения установлены РСТ КО на 2020 - 2022 гг. без разбивки по уровням напряжения.

2.2. Рейтинг структурных единиц ООО «РСК» по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии за 2022 год

№	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, (PISAIDI)				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, (PISAIFI)				P _{SAIDI, план} Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства),				P _{SAIFI, план} Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства),				Показатель качества оказания услуг по передаче электрической энергии (отношение общего числа зарегистрированных случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации к максимальному количеству потребителей, обслуживаемых такой структурной единицей сетевой организации в отчетном периоде)	Планируемые мероприятия, направленные на повышение качества оказания услуг по передаче электроэнергии, с указанием сроков
		ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	Всего по ООО «РСК»	0,06836				0,03597				0,8654				0,0922				-	

2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в 2022 г. ООО «РСК»

Наименование работ	Ед.изм.	Факт 2022
Замена опор ВЛ 0.4-110 кВ	шт	30
Замена провода ВЛ 0.4-110 кВ	км	0,56
Ремонт выключателей 6-110 кВ	шт	11
Ремонт трансформаторов и реакторов 6-110 кВ	шт	14
Ремонт разъединителей, отделителей, короткозамыкателей	шт	5

3.1. Информация о наличии неостребованной мощности (свободной) для осуществления технологического присоединения в отчетном периоде, а также о прогнозах ее увеличения ООО «РСК»

Информация о наличии объема свободной для технологического присоединения потребителей трансформаторной мощности с указанием текущего объема свободной мощности по центрам питания напряжением 35 кВ и выше

№ п/п	Наименование муниципального образования	Наименование центра питания (ЦП)	Напряжение ЦП	Установленная мощность трансформатора в Суст. с указанием их количества, шт/МВА	Текущий объем свободной мощности, кВА	Объем свободной для ТП потребителей трансформаторной мощности, кВА
1	Кировская область, Верхнекамский район, п. Лесной	ПС 35/6 ПС Лесная	110 кВ	2х6,3	4842	4842

Информация о наличии объема свободной для технологического присоединения потребителей трансформаторной мощности по подстанциям и распределительным пунктам напряжением ниже 35 кВ

№ п/п	Наименование муниципального образования	Диспетчерское наименование ТП 6-10/0,4кВ	Напряжение ЦП	Установленная мощность трансформатора в Суст. с указанием их количества, шт/КВА	Текущий объем свободной мощности, кВА	Объем свободной для ТП потребителей трансформаторной мощности, кВА
1	ТП №1	Верхнекамский	6/0,4	2х400	468	468
2	ТП №2	Верхнекамский	6/0,4	1х1000	826	826
3	ТП №3	Верхнекамский	6/0,4	2х400	439	439
4	ТП №4	Верхнекамский	6/0,4	1х400	386	386
5	КТП №5	Верхнекамский	6/0,4	1х400	376	376
6	ТП №6	Верхнекамский	6/0,4	1х400	347	347
7	ТП №7	Верхнекамский	6/0,4	1х200	175	175
8	КТП №8	Верхнекамский	6/0,4	1х250	220	220
9	ТП №9	Верхнекамский	6/0,4	1х400	378	378
10	ТП №10	Верхнекамский	6/0,4	1х400	312	312
11	ТП №11	Верхнекамский	6/0,4	1х400	341	341
13	ТП №15	Верхнекамский	6/0,4	1х400	363	363
14	ТП №17	Верхнекамский	6/0,4	1х630	398	398
15	ТП №14	Верхнекамский	6/0,4	1х250	250	250
16	ТП №12	Верхнекамский	6/0,4	1х250+1х100	88	88
17	ТП №13	Верхнекамский	6/0,4	1х400	340	340
18	КТПн №19	Верхнекамский	6/0,4	1х250	250	250
19	КТП №20	Верхнекамский	6/0,4	1х400	374	374
20	ТП №21	Верхнекамский	6/0,4	1х250	224	224
21	ТП "Водокачка"	Котельничский район	10/0,4	1х100	42	42
22	ТП № 301	Советский район	10/0,4	1х250	208	208
23	ТП №303	Советский район	10/0,4	1х100	62	62
24	ТП "Водокачка"	Мурашинский район	10/0,4	1х160	145	145
25	ТП "Салтыки"	Зуевский район	10/0,4	1х160	71	71
26	КТП-112 "Лесозавод"	Оричевский район	10/0,4	1х630	60	60
27	ТП №508	г. Киров	6/0,4	1х630	455	455
28	ТП №1314	г. Киров	6/0,4	2х630	737	737
29	ТП №269	г. Киров	6/0,4	2х630	730	730
30	ТП №260	г. Киров	6/0,4	2х630	800	800
31	ТП №257	г. Киров	10/0,4	2х400	511	511
32	ТП-271	г. Киров	6/0,4	2х630	662	662
33	ТП №1051	г. Киров	10/0,4	2х630	736	736
34	ТП №95	г. Киров	10/0,4	1х400	165	165
35	ТП №934	г. Киров	10/0,4	1х400	264	264
36	ТП №1/6	Зуевский район	10/0,4	1х400	265	265
37	ТП №2/24	Зуевский район	10/0,4	1х250	217	217
38	ТП №3/24	Зуевский район	10/0,4	1х250	140	140
39	КТП №4/24	Зуевский район	10/0,4	1х250	223	223
40	ТП №5/24	Зуевский район	10/0,4	1х100	69	69
41	ТП №6/24	Зуевский район	10/0,4	2х63	0	0
42	ТП №1/24	Зуевский район	10/0,4	1х250	208	208
43	ТП №1 (Лесмаш)	г. Киров	6/0,4	2х630	257	257
44	ТП №2 (Лесмаш)	г. Киров	6/0,4	2х630	472	472
45	ТП №3 (Лесмаш)	г. Киров	6/0,4	1х630	378	378
46	ТП №4 (Лесмаш)	г. Киров	6/0,4	1х630	507	507
47	ТП-922 (Лесмаш)	г. Киров	6/0,4	1х250	36	36
48	ТП-1 (Верхние Черемуш)	Нововятский район	10/0,4	2х630	790	790
49	ТП-2 (Верхние Черемуш)	Нововятский район	10/0,4	2х400	425	425
50	ТП-3 (Верхние Черемуш)	Нововятский район	10/0,4	2х400	375	375
51	ТП-51 (д. Караул)	Котельничский район	10/0,4	400	322	322
52	ТП-52 (д. Караул)	Котельничский район	10/0,4	400	275	275

3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям ООО «РСК»

N	Показатель	Категория присоединения потребителей услуг по передаче электрической энергии в разбивке по мощности, в динамике по годам																				Всего
		до 15 кВт включительно				свыше 15 кВт и до 150 кВт включительно				свыше 150 кВт и менее 670 кВт				не менее 670 кВт				объекты по производству электрической энергии				
		2020	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
1	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки	14	10	5	-50	1	5	2	-60	0	0	1	100	0	0	0	0	0	0	1	-	9
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	14	10	4	-60	1	5	1	-80	0	0	1	100	0	0	0	0	0	0	1	-	7
3	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирурующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:	0	0	0	-	0	0	0	-	0	0	0	-	0	0	0	-	0	0	0	-	0
3.1	по вине сетевой организации	0	0	0	-	0	0	0	-	0	0	0	-	0	0	0	-	0	0	0	-	0
3.2	по вине сторонних лиц	0	0	0	-	0	0	0	-	0	0	0	-	0	0	0	-	0	0	0	-	0
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	5	4	6	50	4	4	15	275	0	0	15	100	0	0	0	0	0	0	0	-	15
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	14	10	4	-60	1	5	1	-80	0	0	1	100	0	0		0	0	0	1	-	7
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	14	10	6	-40	1	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	-	10
7	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:	0	0	0	-	0	0	0	-	0	0	1	100	0	0	0	0	0	0	0	-	1
7.1	по вине сетевой организации	0	0	0	-	0	0	0	-	0	0	0	-	0	0	0	-	0	0	0	-	0
7.2	по вине заявителя	0	0	0	-	0	0	0	-	0	0	0	-	0	0	0	-	0	0	0	-	0
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	35	30	46	53	72	72	46	100	0	0	0	0	0	1	0	0	0	15	0	-100	46

4.1. Количество обращений, поступивших в сетевую организацию (всего), обращений, содержащих жалобу и (или) обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в сетевую организацию, а также количество обращений, по которым были заключены договоры об осуществлении технологического присоединения и (или) договоры об оказании услуг по передаче электрической энергии, а также по которым были урегулированы жалобы в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.

№	Категории обращений потребителей	Формы обслуживания																			
		Очная форма				Заочная форма с использованием телефонной связи				Электронная форма с использованием сети Интернет				Письменная форма с использованием почтовой связи				Прочее			
		2020	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	2023	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	2023	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	2023	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	Всего обращений потребителей , в том числе:	40	20	17	-15,00%	26	11	45	309,09%	15	65	44	-32,31%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%
1.2	осуществление технологического присоединения	15	3	2	-33,33%	7	2	5	150,00%	15	26	10	-61,54%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%
1.3	коммерческий учет электрической энергии	0	0	0	0,00%	0	3	2	0,00%	0	0	3	0,00%	0	2	0	-100,00%	0	0	0	0,00%
1.4	качество обслуживания	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	4	0	0	0,00%	0	2	3	0,00%	0	0	0	0,00%	0	2	0	-100,00%	0	0	0	0,00%
1.6	отключение электрической энергии	0	0	0	0,00%	0	0	25	0,00%	0	0	0	0,00%	0	1	0	-100,00%	0	0	0	0,00%
1.7	дополнительные услуги	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%
1.8	контактная информация	2	2	5	0,00%	4	4	6	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%
1.9	переоформление актов ТП	19	15	10	-33,33%	15	0	4	-100,00%	0	39	31	-20,51%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%
2	Жалобы	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%
2.1.1.	качество услуг по передаче электрической энергии	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%
2.1.2.	качество электрической энергии	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%
2.2	осуществление технологического присоединения	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%
2.3	коммерческий учет электрической энергии	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%
2.4	качество обслуживания	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%
2.6	отключение электрической энергии	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%
2.7	дополнительные услуги	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%
2.8	контактная информация	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%
2.9	прочее (указать)	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%
3	Заявка на оказание услуг	3	3	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%
3.1	по технологическому присоединению	3	0	10	100,00%	0	0	0	0,00%	0	29	10	-65,52%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	0	0	2	0,00%	0	0	2	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%
3.4	Заявка на переоформление (перераспределение мощности)	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%
3.5	Заявка о восстановлении ранее выданных ТУ	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%
3.6	Заявка на продление ТУ для ТП	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%
3.7	Заявка на дополнительные услуги	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%
3.8	Заявка на прочие услуги	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей ООО «РСК»

№	Офис обслуживания потребителей	Тип офиса	Адрес местонахождения	Номер телефона, адрес электронной почты	Режим работы	Предоставляемые услуги	Количество потребителей, обратившихся очно в отчетном периоде	Среднее время на обслуживание потребителя, мин.	Среднее время ожидания потребителя в очереди, мин.	Количество сторонних организаций на территории офиса обслуживания (при наличии указать названия организаций)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Отдел по работе с клиентами г.Киров	Центр обслуживания потребителей	610042, Кировская область, г. Киров, ул. Чернышевского, 35 б пом.1001.	8-800-250-2804 (8332) 41-15-20, 41-15-21 rsk43ru@mail.ru	Пн – Чт 8:00 — 17:00 Пт 8:00 — 15:45 Перерыв 12:00 — 12:45 Сб – Вс ВЫХОДНОЙ	Предоставление справочной информации по вопросам оказания услуг сетевой организации; Прием и регистрация очного обращения потребителя; Прием, консультирование и оформление заявлений на технологическое присоединение к электрическим сетям; Проверка корректности оформления заявки, состава (комплектности) входящих документов и полноты сведений в заявке в соответствии с требованиями нормативных правовых актов; Выдача и прием договоров на технологическое присоединение, выдача технических условий и других документов по результатам оказания услуг; Прием и регистрация жалоб потребителей; Прием заявок на оказание дополнительных услуг филиалом; Консультирование потребителей по вопросам энергоснабжения и вопросам деятельности иных энергокомпаний региона; Прием, рассмотрение и регистрация электронной заявки на технологическое присоединение.	17	10	0	0

Отсутствие очных обращений потребителей обусловлено «Ковидными ограничениями» введенными в регионе.

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи ООО «РСК»

№	Наименование	Единица измерения	Данные
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания	Номер телефона	8-800-250-2804
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	шт.	45
2,1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	шт.	45
2,2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	шт.	0
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0,30
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0,30

