



## **Общество с ограниченной ответственностью «Региональная сетевая компания»**

610042, Кировская область, г. Киров, ул. Спасская, д.43, корпус 3,  
4 этаж

<http://rskkirov.ru/>

### **Информация о качестве обслуживания потребителей услуг ООО «РСК» за 2023 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 2023 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 «РСК» 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 поступивших в «РСК» обращений (всего 95), в том числе содержащих жалобу (1 обращение) и обращений, содержащих заявку на оказание услуг (всего 19 обращений), 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 2023 года в адрес ООО «РСК» поступило 95 обращений потребителей услуг. В 2022 году в адрес ООО «РСК» поступило 106 обращений 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 ресурсов в сети интернет (68 шт.) – 71,5% 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 2023 год Обществом достигнуты.

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

По итогам 2023 года выручка ООО «РСК» от реализации прочей деятельности составила 194,80 тыс. руб., и включает в себя доходы от разового выполнения услуг, в т.ч. по техническому и ремонтно-эксплуатационному обслуживанию, что составляет 0,3 % 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, 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 2023 году с учетом полученного согласия было опрошено 95 потребителей услуг. Средний балл составил 4,4. Наиболее высокую оценку получили показатели: «Уровень вежливости сотрудников офисов обслуживания потребителей» - средняя оценка за год 4,9, «Полнота, достаточность консультаций и доступность получения интересующей информации» - 4,8, «Оперативность принятия решений сотрудниками офиса обслуживания потребителей» - 4,6 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 4,7.

#### **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<br>напряжения | Категория<br>надежности | 2021                    |                        | 2022                    |                        | 2023                    |                        | Динамика<br>(2023 г. / 2022 г.) |                        |
|-----------------------|-------------------------|-------------------------|------------------------|-------------------------|------------------------|-------------------------|------------------------|---------------------------------|------------------------|
|                       |                         | Юридические<br>лица шт. | Физические<br>лица шт. | Юридические<br>лица шт. | Физические<br>лица шт. | Юридические<br>лица шт. | Физические<br>лица шт. | Юридические<br>лица шт.         | Физические<br>лица шт. |
| Всего                 | 1кат                    | 0                       | 0                      | 0                       | 0                      | 0                       | 0                      | 0                               | 0                      |
|                       | 2кат                    | 92                      | 0                      | 94                      | 0                      | 100                     | 0                      | 6                               | 0                      |
|                       | 3кат                    | 984                     | 746                    | 990                     | 890                    | 1 000                   | 907                    | 10                              | 17                     |
| 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                      |                        | 24                      |                        | 24                      |                        | 0                               | 0                      |
|                       | 3кат                    | 209                     |                        | 209                     |                        | 213                     |                        | 4                               | 0                      |
| НН                    | 1кат                    |                         |                        |                         |                        |                         |                        | 0                               | 0                      |
|                       | 2кат                    | 70                      |                        | 70                      |                        | 76                      |                        | 6                               | 0                      |
|                       | 3кат                    | 761                     | 746                    | 767                     | 890                    | 773                     | 907                    | 6                               | 17                     |

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                               |          |           |            |              |   |   |
|------------------------------|---|-------------------------|--|----------|-----------|------------|--------------|---|---|
|                              |   |                         | Количество точек поставки т.ч. по уровням напряжения |          |           |            |              | В т.ч. точки поставки оборудованные приборами учета | в т.ч. включены в автоматизированную систему учета электроэнергии (дистанционный сбор данных) |
|                              |   |                         | Всего  | ВН       | СН I      | СН II      | НН           |   |   |
| 1                            | 2   | 3                       | 4  | 5        | 6         | 7          | 8            | 9   | 10  |
| 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   |   |
|                              | <b>Всего</b>                                      | <b>Точек учета, шт.</b> | <b>1 822</b>   | <b>0</b> | <b>14</b> | <b>231</b> | <b>1 577</b> | <b>1 563</b>  | <b>43</b>   |
| 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   |   |
|                              | <b>Всего</b>                                      | <b>Точек учета, шт.</b> | <b>1 974</b>   | <b>0</b> | <b>14</b> | <b>231</b> | <b>1 729</b> | <b>1 741</b>  | <b>92</b>   |
| 2023                         | Юридические лица                                  | Точек учета, шт.        | 1 191  |          | 14        | 237        | 940          | 1 109   | 122   |
|                              | <i>в т.ч. территориальные сетевые организации</i> | Точек учета, шт.        | 8  |          |           | 7          | 1            | 8   | 4   |
|                              | <i>ввода в многоквартирные дома</i>               | Точек учета, шт.        | 579  |          |           | 53         | 526          | 484   | 51  |
|                              | Потребители-граждане (частные домовладения)       | Точек учета, шт.        | 806  |          |           |            | 806          | 806   | 65  |
|                              | Бесхозные сети                                    | Точек учета, шт.        | 0  |          |           |            |              |   |   |
|                              | <b>Всего</b>                                      | <b>Точек учета, шт.</b> | <b>1 997</b>   | <b>0</b> | <b>14</b> | <b>237</b> | <b>1 746</b> | <b>1 915</b>  | <b>122</b>  |
| Динамика (2023 г. / 2022 г.) | Юридические лица                                  | Точек учета, шт.        | 107  | 0        | 0         | 6          | 101          | 258   | 30  |
|                              | <i>в т.ч. территориальные сетевые организации</i> | Точек учета, шт.        | 3  | 0        | 0         | 3          | 0            | 3   | 1   |
|                              | <i>ввода в многоквартирные дома</i>               | Точек учета, шт.        | 97   | 0        | 0         | 0          | 97           | 97  | 2   |
|                              | Потребители-граждане (частные домовладения)       | Точек учета, шт.        | -84  | 0        | 0         | 0          | -84          | -84   | 65  |
|                              | Бесхозные сети                                    | Точек учета, шт.        | 0  | 0        | 0         | 0          | 0            | 0   | 0   |
|                              | <b>Всего</b>                                      | <b>Точек учета, шт.</b> | <b>23</b>  | <b>0</b> | <b>0</b>  | <b>6</b>   | <b>17</b>    | <b>174</b>  | <b>30</b>   |

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства ООО «РСК»

| Тип энергообъекта<br>(установки) | Единица<br>измерения | По состоянию на                 | ИТОГО         | ВН          | СН I        | СН II        | НН           |  |
|----------------------------------|----------------------|---------------------------------|---------------|-------------|-------------|--------------|--------------|--|
| 1                                | 2                    | 3                               | 4             | 5           | 6           | 7            | 8            |  |
| ВЛ                               | км.                  | 2021 г.                         | <b>88,16</b>  | 0,00        | 7,95        | 25,06        | 55,15        |  |
|                                  |                      | 2022 г.                         | <b>92,90</b>  | 0,00        | 7,95        | 25,06        | 59,89        |  |
|                                  |                      | 2023 г.                         | <b>102,30</b> | <b>0,00</b> | <b>7,95</b> | <b>34,04</b> | <b>60,31</b> |  |
|                                  |                      | Динамика<br>(2023 г. / 2022 г.) | <b>9,40</b>   | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>8,98</b>  | <b>0,42</b>  |  |
| КЛ                               | км.                  | 2021 г.                         | <b>24,50</b>  |             |             | 8,70         | 15,80        |  |
|                                  |                      | 2022 г.                         | <b>25,41</b>  |             |             | 9,48         | 15,93        |  |
|                                  |                      | 2023 г.                         | <b>30,94</b>  |             |             | <b>14,27</b> | <b>16,67</b> |  |
|                                  |                      | Динамика<br>(2023 г. / 2022 г.) | <b>5,53</b>   | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>4,79</b>  | <b>0,74</b>  |  |
| ПС                               | шт.                  | 2021 г.                         | <b>1</b>      |             | 1,00        |              |              |  |
|                                  |                      | 2022 г.                         | <b>1</b>      |             | 1,00        |              |              |  |
|                                  |                      | 2023 г.                         | <b>1</b>      |             | <b>1,00</b> |              |              |  |
|                                  |                      | Динамика<br>(2023 г. / 2022 г.) | <b>0,00</b>   | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b>  | <b>0,00</b>  |  |
| ТП                               | шт.                  | 2021 г.                         | <b>52</b>     |             |             | 52,00        |              |  |
|                                  |                      | 2022 г.                         | <b>55</b>     |             |             | 55,00        |              |  |
|                                  |                      | 2023 г.                         | <b>60</b>     |             |             | <b>60,00</b> |              |  |
|                                  |                      | Динамика<br>(2023 г. / 2022 г.) | <b>5,00</b>   | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>5,00</b>  | <b>0,00</b>  |  |
| РП                               | шт.                  | 2021 г.                         | <b>1</b>      |             |             | 1,00         |              |  |
|                                  |                      | 2022 г.                         | <b>1</b>      |             |             | 1,00         |              |  |
|                                  |                      | 2023 г.                         | <b>1</b>      |             |             | <b>1,00</b>  |              |  |
|                                  |                      | Динамика<br>(2023 г. / 2022 г.) | <b>0,00</b>   | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b>  | <b>0,00</b>  |  |



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       |
| 31.12.2021                      | <b>27,00</b> |             |             | 32,00       | 22,00        | <b>63,00</b> |             |             | 62,00        | 64,00        | <b>58,33</b> |             | 65,00       | 40,00       | 70,00       |
| 31.12.2022                      | <b>27,00</b> |             |             | 30,00       | 24,00        | <b>65,50</b> |             |             | 64,00        | 67,00        | <b>61,33</b> |             | 70,00       | 42,00       | 72,00       |
| 31.12.2023                      | <b>27,25</b> |             |             | 31,00       | 23,50        | <b>62,50</b> |             |             | 63,50        | 61,50        | <b>62,40</b> |             | 71,00       | 43,20       | 73,00       |
| Динамика<br>(2023 г. / 2022 г.) | <b>0,25</b>  | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>1,00</b> | <b>-0,50</b> | <b>-3,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>-0,50</b> | <b>-5,50</b> | <b>1,07</b>  | <b>0,00</b> | <b>1,00</b> | <b>1,20</b> | <b>1,00</b> |

**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 |         |         |                                  |
|-----|--|---------------------------|---------|---------|----------------------------------|
|     |  | 2021                      | 2022    | 2023    | Динамика изменения показателя, % |
| 1   | 2  | 3                         | 4       | 5       | 6                                |
| 1   | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (PSAIDI)   | 0,00000                   | 0,06836 | 0,00000 | -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)   | 0,00000                   | 0,03597 | 0,00000 | -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 передач 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 | 0,85250 | -1%                              |
| 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 | 0,09109 | -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 2021 - 2023 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 2023 год

| № | Структурная единица сетевой организации | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, (PSAIDI) |     |     |    | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, (PSAIFI) |     |     |    | П <sub>САДПГ, план</sub><br>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), |     |     |    | П <sub>САДПГ, план</sub><br>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»                      | 0,00000   |     |     |    | 0,00000   |     |     |    | 0,8525  |     |     |    | 0,09109   |     |     |    | -  |   |

**2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в 2023 г. ООО «РСК»**

| <b>Наименование работ</b>                              | <b>Ед.изм.</b> | <b>Факт 2023</b> |
|--|----------------|------------------|
| Замена опор ВЛ 0.4-110 кВ                              | шт             | 16               |
| Замена провода ВЛ 0.4-110 кВ                           | км             | 0,55             |
| Ремонт выключателей 6-110 кВ                           | шт             | 4                |
| Ремонт трансформаторов и реакторов 6-110 кВ            | шт             | 2                |
| Ремонт разъединителей, отделителей, короткозамыкателей | шт             | 7                |

**3.1. Информация о наличии невостробанной 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 трансформаторов в Сист. 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   | 4350                                  | 4350   |

**Информацию 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 трансформаторов в Сист. с указанием их количества, шт/ КВА | Текущий объем свободной мощности, кВА | Объем свободной для ТП потребителей трансформаторной мощности, кВА |
|-------|---|--|---------------|---|---------------------------------------|--|
| 1     | п. Лесной                               | ТП-1 «Лесной»                            | 6/0,4         | 2х400   | 468                                   | 468  |
| 2     | п. Лесной                               | ТП-2 «Лесной»                            | 6/0,4         | 1х1000  | 826                                   | 826  |
| 3     | п. Лесной                               | ТП-3 «Лесной»                            | 6/0,4         | 2х400   | 439                                   | 439  |
| 4     | п. Лесной                               | ТП-4 «Лесной»                            | 6/0,4         | 1х400   | 386                                   | 386  |
| 5     | п. Лесной                               | ТП-5 «Лесной»                            | 6/0,4         | 1х400   | 376                                   | 376  |
| 6     | п. Лесной                               | ТП-6 «Лесной»                            | 6/0,4         | 1х400   | 347                                   | 347  |
| 7     | п. Лесной                               | ТП-7 «Лесной»                            | 6/0,4         | 1х200   | 175                                   | 175  |
| 8     | п. Лесной                               | ТП-8 «Лесной»                            | 6/0,4         | 1х250   | 220                                   | 220  |
| 9     | п. Лесной                               | ТП-9 «Лесной»                            | 6/0,4         | 1х400   | 378                                   | 378  |
| 10    | п. Лесной                               | ТП-10 «Лесной»                           | 6/0,4         | 1х400   | 312                                   | 312  |
| 11    | п. Лесной                               | ТП-11 «Лесной»                           | 6/0,4         | 1х400   | 341                                   | 341  |
| 13    | п. Лесной                               | ТП-12 «Лесной»                           | 6/0,4         | 1х400   | 363                                   | 363  |
| 14    | п. Лесной                               | ТП-13 «Лесной»                           | 6/0,4         | 1х630   | 398                                   | 398  |
| 15    | п. Лесной                               | ТП-14 «Лесной»                           | 6/0,4         | 1х250   | 250                                   | 250  |
| 16    | п. Лесной                               | ТП-15 «Лесной»                           | 6/0,4         | 1х250+1х100   | 88                                    | 88   |
| 17    | п. Лесной                               | ТП-17 «Лесной»                           | 6/0,4         | 1х400   | 340                                   | 340  |
| 18    | п. Лесной                               | ТП-18 «Лесной»                           | 6/0,4         | 1х250   | 250                                   | 250  |
| 19    | п. Лесной                               | ТП-19 «Лесной»                           | 6/0,4         | 1х400   | 374                                   | 374  |
| 20    | п. Лесной                               | ТП-20 «Лесной»                           | 6/0,4         | 1х250   | 224                                   | 224  |
| 21    | п. Лесной                               | ТП-21 «Лесной»                           | 10/0,4        | 1х100   | 42                                    | 42   |
| 22    | п. Лесной                               | ТП «АЭС. Лесной»                         | 10/0,4        | 1х250   | 208                                   | 208  |
| 23    | г. Киров                                | ТП-257 «Володарского 127»                | 10/0,4        | 1х100   | 62                                    | 62   |
| 24    | г. Киров                                | ТП-260 «Горбачева 62»                    | 10/0,4        | 1х160   | 145                                   | 145  |
| 25    | г. Киров                                | ТП-269 «Ленина 92»                       | 10/0,4        | 1х160   | 71                                    | 71   |
| 26    | г. Киров                                | ТП-271 «Водопроводная 47»                | 10/0,4        | 1х630   | 60                                    | 60   |
| 27    | г. Киров                                | ТП-508 «Чернышевского 35»                | 6/0,4         | 1х630   | 455                                   | 455  |
| 28    | г. Киров                                | ТП-95 «Р.Ердякова 42»                    | 6/0,4         | 2х630   | 737                                   | 737  |
| 29    | г. Киров                                | ТП-934 «Дримст»                          | 6/0,4         | 2х630   | 730                                   | 730  |
| 30    | г. Киров                                | ТП-1051 «Солнечная 16»                   | 6/0,4         | 2х630   | 800                                   | 800  |
| 31    | г. Киров                                | ТП-1314 «Казанская 90»                   | 10/0,4        | 2х400   | 511                                   | 511  |
| 32    | г. Киров                                | ТП-1 «Лесмаш»                            | 6/0,4         | 2х630   | 662                                   | 662  |
| 33    | г. Киров                                | ТП-2 «Лесмаш»                            | 10/0,4        | 2х630   | 736                                   | 736  |
| 34    | г. Киров                                | ТП-3 «Лесмаш»                            | 10/0,4        | 1х400   | 165                                   | 165  |
| 35    | г. Киров                                | ТП-4 «Лесмаш»                            | 10/0,4        | 1х400   | 264                                   | 264  |
| 36    | г. Киров                                | ТП-922 «Лесмаш»                          | 10/0,4        | 1х400   | 265                                   | 265  |
| 37    | д. Салтыки                              | ТП-160 «Салтыки»                         | 10/0,4        | 1х250   | 217                                   | 217  |
| 38    | д. Шутовщина                            | ТП-230 «В.Черемушки»                     | 10/0,4        | 1х250   | 140                                   | 140  |
| 39    | д. Шутовщина                            | ТП-1 «В.Черемушки»                       | 10/0,4        | 1х250   | 223                                   | 223  |
| 40    | д. Шутовщина                            | ТП-2 «В.Черемушки»                       | 10/0,4        | 1х100   | 69                                    | 69   |
| 41    | д. Караул                               | ТП-51 «Караул»                           | 10/0,4        | 2х63  | 0                                     | 0  |
| 42    | д. Шабалины                             | ТП-52 «Шабалины»                         | 10/0,4        | 1х250   | 208                                   | 208  |
| 43    | д. Шабалины                             | ТП-52/2 «Шабалины»                       | 6/0,4         | 2х630   | 257                                   | 257  |
| 44    | Лелеково                                | ТП-309 «Лелеково»                        | 6/0,4         | 2х630   | 472                                   | 472  |
| 45    | п. Косино                               | ТП-1/6 «Косино»                          | 6/0,4         | 1х630   | 378                                   | 378  |
| 46    | п. Косино                               | ТП-2/6 «Косино»                          | 6/0,4         | 1х630   | 507                                   | 507  |
| 47    | п. Косино                               | ТП-1/24 «Косино»                         | 6/0,4         | 1х250   | 36                                    | 36   |
| 48    | п. Косино                               | ТП-2/24 «Косино»                         | 10/0,4        | 2х630   | 790                                   | 790  |
| 49    | п. Косино                               | ТП-3/24 «Косино»                         | 10/0,4        | 2х400   | 425                                   | 425  |
| 50    | п. Косино                               | ТП-4/24 «Косино»                         | 10/0,4        | 250   | 122                                   | 122  |
| 51    | п. Косино                               | ТП-5/24 «Косино»                         | 10/0,4        | 100   | 74                                    | 74   |
| 52    | п. Косино                               | ТП-6/24 «Косино»                         | 10/0,4        | 2х63  | 10                                    | 10   |
| 53    | п. Мураши                               | ТП «ВНС. Мураши»                         | 10/0,4        | 40  | 5                                     | 5  |
| 54    | д. Ишлык                                | ТП-301 «Наследие»                        | 10/0,4        | 250   | 147                                   | 147  |
| 55    | д. Ишлык                                | ТП-303 «Подъемник»                       | 10/0,4        | 63  | 15                                    | 15   |
| 56    | п. Мирный                               | ТП-112 «Лесозавод»                       | 10/0,4        | 2х400   | 375                                   | 375  |
| 57    | п. Оричи                                | ТП-38 «Оричи»                            | 10/0,4        | 400   | 322                                   | 322  |
| 58    | п. Оричи                                | ТП-39 «Оричи»                            | 10/0,4        | 400   | 275                                   | 275  |
| 59    | п. Оричи                                | ТП-40 «Оричи»                            | 10/0,4        | 2х400   | 283                                   | 283  |



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.

| N        | 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   |          |          |                                  |
|          |  | 2021               | 2022      | 2023     | Динамика изменения показателя, % | 2021  | 2022      | 2023      | Динамика изменения показателя, % | 2021   | 2022      | 2023      | Динамика изменения показателя, % | 2021   | 2022     | 2023     | Динамика изменения показателя, % | 2021     | 2022     | 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                               |
| <b>1</b> | <b>Всего обращений потребителей, в том числе:</b>                          | <b>20</b>          | <b>17</b> | <b>2</b> | <b>-88,2%</b>                    | <b>11</b>                                       | <b>45</b> | <b>22</b> | <b>-51,1%</b>                    | <b>65</b>  | <b>44</b> | <b>51</b> | <b>15,9%</b>                     | <b>5</b>   | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0,0%</b>                      | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0,0%</b>                      |
| 1.1      | оказание услуг по передаче электрической энергии                           | 0                  | 0         | 0        | 0,0%                             | 0   | 0         | 0         | 0,0%                             | 0  | 0         | 0         | 0,0%                             | 0  | 0        | 0        | 0,0%                             | 0        | 0        | 0        | 0,0%                             |
| 1.2      | осуществление технологического присоединения                               | 3                  | 2         | 0        | 0,0%                             | 2   | 5         | 0         | 0,0%                             | 26   | 10        | 27        | 170,0%                           | 0  | 0        | 0        | 0,0%                             | 0        | 0        | 0        | 0,0%                             |
| 1.3      | коммерческий учет электрической энергии                                    | 0                  | 0         | 0        | 0,0%                             | 3   | 2         | 1         | -50,0%                           | 0  | 3         | 4         | 33,3%                            | 2  | 0        | 0        | 0,0%                             | 0        | 0        | 0        | 0,0%                             |
| 1.4      | качество обслуживания  | 0                  | 0         | 0        | 0,0%                             | 0   | 0         | 1         | 100,0%                           | 0  | 0         | 0         | 0,0%                             | 0  | 0        | 0        | 0,0%                             | 0        | 0        | 0        | 0,0%                             |
| 1.5      | техническое обслуживание электросетевых объектов                           | 0                  | 0         | 0        | 0,0%                             | 2   | 3         | 3         | 0,0%                             | 0  | 0         | 1         | 100,0%                           | 2  | 0        | 0        | 0,0%                             | 0        | 0        | 0        | 0,0%                             |
| 1.6      | отключение электрической энергии   | 0                  | 0         | 0        | 0,0%                             | 0   | 25        | 11        | -56,0%                           | 0  | 0         | 0         | 0,0%                             | 1  | 0        | 0        | 0,0%                             | 0        | 0        | 0        | 0,0%                             |
| 1.7      | дополнительные услуги  | 0                  | 0         | 0        | 0,0%                             | 0   | 0         | 2         | 200,0%                           | 0  | 0         | 3         | 300,0%                           | 0  | 0        | 0        | 0,0%                             | 0        | 0        | 0        | 0,0%                             |
| 1.8      | контактная информация  | 2                  | 5         | 0        | 0,0%                             | 4   | 6         | 0         | 0,0%                             | 0  | 0         | 9         | 900,0%                           | 0  | 0        | 0        | 0,0%                             | 0        | 0        | 0        | 0,0%                             |
| 1.9      | переоформление актов ТП  | 15                 | 10        | 2        | -80,0%                           | 0   | 4         | 4         | 0,0%                             | 39   | 31        | 7         | -77,4%                           | 0  | 0        | 0        | 0,0%                             | 0        | 0        | 0        | 0,0%                             |
| <b>2</b> | <b>Жалобы</b>  | <b>0</b>           | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>0,0%</b>                      | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>0,0%</b>                      | <b>0</b>   | <b>0</b>  | <b>1</b>  | <b>100,0%</b>                    | <b>0</b>   | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0,0%</b>                      | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0,0%</b>                      |
| 2.1      | оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:             | 0                  | 0         | 0        | 0,0%                             | 0   | 0         | 0         | 0,0%                             | 0  | 0         | 1         | 100,0%                           | 0  | 0        | 0        | 0,0%                             | 0        | 0        | 0        | 0,0%                             |
| 2.1.1.   | качество услуг по передаче электрической энергии                           | 0                  | 0         | 0        | 0,0%                             | 0   | 0         | 0         | 0,0%                             | 0  | 0         | 0         | 0,0%                             | 0  | 0        | 0        | 0,0%                             | 0        | 0        | 0        | 0,0%                             |
| 2.1.2.   | качество электрической энергии   | 0                  | 0         | 0        | 0,0%                             | 0   | 0         | 0         | 0,0%                             | 0  | 0         | 1         | 100,0%                           | 0  | 0        | 0        | 0,0%                             | 0        | 0        | 0        | 0,0%                             |
| 2.2      | осуществление технологического присоединения                               | 0                  | 0         | 0        | 0,0%                             | 0   | 0         | 0         | 0,0%                             | 0  | 0         | 0         | 0,0%                             | 0  | 0        | 0        | 0,0%                             | 0        | 0        | 0        | 0,0%                             |
| 2.3      | коммерческий учет электрической энергии                                    | 0                  | 0         | 0        | 0,0%                             | 0   | 0         | 0         | 0,0%                             | 0  | 0         | 0         | 0,0%                             | 0  | 0        | 0        | 0,0%                             | 0        | 0        | 0        | 0,0%                             |
| 2.4      | качество обслуживания  | 0                  | 0         | 0        | 0,0%                             | 0   | 0         | 0         | 0,0%                             | 0  | 0         | 0         | 0,0%                             | 0  | 0        | 0        | 0,0%                             | 0        | 0        | 0        | 0,0%                             |
| 2.5      | техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства                | 0                  | 0         | 0        | 0,0%                             | 0   | 0         | 0         | 0,0%                             | 0  | 0         | 0         | 0,0%                             | 0  | 0        | 0        | 0,0%                             | 0        | 0        | 0        | 0,0%                             |
| 2.6      | отключение электрической энергии   | 0                  | 0         | 0        | 0,0%                             | 0   | 0         | 0         | 0,0%                             | 0  | 0         | 0         | 0,0%                             | 0  | 0        | 0        | 0,0%                             | 0        | 0        | 0        | 0,0%                             |
| 2.7      | дополнительные услуги  | 0                  | 0         | 0        | 0,0%                             | 0   | 0         | 0         | 0,0%                             | 0  | 0         | 0         | 0,0%                             | 0  | 0        | 0        | 0,0%                             | 0        | 0        | 0        | 0,0%                             |
| 2.8      | контактная информация  | 0                  | 0         | 0        | 0,0%                             | 0   | 0         | 0         | 0,0%                             | 0  | 0         | 0         | 0,0%                             | 0  | 0        | 0        | 0,0%                             | 0        | 0        | 0        | 0,0%                             |
| 2.9      | прочее (указать)   | 0                  | 0         | 0        | 0,0%                             | 0   | 0         | 0         | 0,0%                             | 0  | 0         | 0         | 0,0%                             | 0  | 0        | 0        | 0,0%                             | 0        | 0        | 0        | 0,0%                             |
| <b>3</b> | <b>Заявка на оказание услуг</b>  | <b>0</b>           | <b>12</b> | <b>0</b> | <b>0,0%</b>                      | <b>0</b>  | <b>2</b>  | <b>3</b>  | <b>50,0%</b>                     | <b>29</b>  | <b>10</b> | <b>16</b> | <b>60,0%</b>                     | <b>0</b>   | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0,0%</b>                      | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0,0%</b>                      |
| 3.1      | по технологическому присоединению  | 0                  | 10        | 0        | 0,0%                             | 0   | 0         | 0         | 0,0%                             | 29   | 10        | 9         | -10,0%                           | 0  | 0        | 0        | 0,0%                             | 0        | 0        | 0        | 0,0%                             |
| 3.2      | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии | 0                  | 0         | 0        | 0,0%                             | 0   | 0         | 0         | 0,0%                             | 0  | 0         | 0         | 0,0%                             | 0  | 0        | 0        | 0,0%                             | 0        | 0        | 0        | 0,0%                             |
| 3.3      | организация коммерческого учета электрической энергии                      | 0                  | 2         | 0        | 0,0%                             | 0   | 2         | 3         | 50,0%                            | 0  | 0         | 5         | 500,0%                           | 0  | 0        | 0        | 0,0%                             | 0        | 0        | 0        | 0,0%                             |
| 3.4      | Заявка на переоформление (перераспределение мощности)                      | 0                  | 0         | 0        | 0,0%                             | 0   | 0         | 0         | 0,0%                             | 0  | 0         | 0         | 0,0%                             | 0  | 0        | 0        | 0,0%                             | 0        | 0        | 0        | 0,0%                             |
| 3.5      | Заявка о восстановлении ранее выданных ТУ                                  | 0                  | 0         | 0        | 0,0%                             | 0   | 0         | 0         | 0,0%                             | 0  | 0         | 0         | 0,0%                             | 0  | 0        | 0        | 0,0%                             | 0        | 0        | 0        | 0,0%                             |
| 3.6      | Заявка на продление ТУ для ТП  | 0                  | 0         | 0        | 0,0%                             | 0   | 0         | 0         | 0,0%                             | 0  | 0         | 0         | 0,0%                             | 0  | 0        | 0        | 0,0%                             | 0        | 0        | 0        | 0,0%                             |
| 3.7      | Заявка на дополнительные услуги  | 0                  | 0         | 0        | 0,0%                             | 0   | 0         | 0         | 0,0%                             | 0  | 0         | 2         | 200,0%                           | 0  | 0        | 0        | 0,0%                             | 0        | 0        | 0        | 0,0%                             |
| 3.8      | Заявка на прочие услуги  | 0                  | 0         | 0        | 0,0%                             | 0   | 0         | 0         | 0,0%                             | 0  | 0         | 0         | 0,0%                             | 0  | 0        | 0        | 0,0%                             | 0        | 0        | 0        | 0,0%                             |

## 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<br>8:00 — 17:00<br>Пт<br>8:00 — 15:45<br>Перерыв<br>12:00 — 12:45<br>Сб – Вс<br>ВЫХОДНОЙ | Предоставление справочной информации по вопросам оказания услуг сетевой организации;<br>Прием и регистрация очного обращения потребителя;<br>Прием, консультирование и оформление заявлений на технологическое присоединение к электрическим сетям;<br>Проверка корректности оформления заявки, состава (комплектности) входящих документов и полноты сведений в заявке в соответствии с требованиями нормативных правовых актов;<br>Выдача и прием договоров на технологическое присоединение, выдача технических условий и других документов по результатам оказания услуг;<br>Прием и регистрация жалоб потребителей;<br>Прием заявок на оказание дополнительных услуг филиалом;<br>Консультирование потребителей по вопросам энергоснабжения и вопросам деятельности иных энергокомпаний региона;<br>Прием, рассмотрение и регистрация электронной заявки на технологическое присоединение. | 2   | 12  | 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.               | 74             |
| 2,1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации                    | шт.               | 74             |
| 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.              | 0,23           |
| 4   | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период         | мин.              | 0,23           |



