

Информация о качестве обслуживания потребителей АО «Региональная сетевая компания» услуг за 2021 год

1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации (далее - потребители) с разбивкой по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и типу потребителей (физические или юридические лица), а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме.

Количество потребителей				Количество точек отпуска по уровню тарифного напряжения												Количество точек отпуска по категории надёжности потребителей								
				ВН			СН1			СН2			НН			I			II			III		
	2021	2020	Динамика, %	2021	2020	Динамика, %	2021	2020	Динамика, %	2021	2020	Динамика, %	2021	2020	Динамика, %	2021	2020	Динамика, %	2021	2020	Динамика, %	2021	2020	Динамика, %
Количество потребителей	30121	29766	101,19%	50	50	100,00%	24	24	100,00%	3451	3401	101,47%	37107	36783	100,88%	11	11	100,00%	518	518	100,00%	40103	39729	100,94%
Юридические лица	4020	3959	101,54%	50	50	100,00%	24	24	100,00%	3240	3215	100,78%	11217	11162	100,49%	11	11	100,00%	518	518	100,00%	14002	13922	100,57%
Бытовые потребители	26101	25807	101,14%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	211	186	113,44%	25890	25621	101,05%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	26101	25807	101,14%

1.2. Количество 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, бесхозные объекты электросетевого хозяйства, приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме.

Количество точек поставки всего			Количество точек поставки оборудованных приборами учёта электроэнергии														
			Юридических лиц			Бытовых потребителей			ВРУ, ГРЩ многоквартирных домов			Бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства			Точки с приборами учёта с возможностью дистанционного сбора данных		
2021	2020	Динамика, %	2021	2020	Динамика, %	2021	2020	Динамика, %	2021	2020	Динамика, %	2021	2020	Динамика, %	2021	2020	Динамика, %
40 632	40 258	100,93%	14 531	14 451	100,55%	26 101	25 807	101,14%	4 126	4 023	102,56%	0	0	0	1653	376	439,63%

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 110 кВ, 35 кВ, 6(10) кВ в динамике относительно года, предшествующего отчетному, заполняется в произвольной форме.

№	тип оборудования		2020	2021	Динамика к 2020 году
	ед.изм.				
1	ВЛ				
	в т.ч.				
	ВН	км	12,747	12,747	100%
	СН1	км	19,33	19,33	100%
	СН2	км	364,61	365,758	100,32%
	НН	км	1094,16	1101,715	100,69%
2	КЛ				
	в т.ч.				
	ВН	км			
	СН1	км			
	СН2	км	493,1797	493,2	100%
	НН	км	600,22929	601,635	100%
3	ТП				

В т.ч.					
ВН	шт	3	3	100%	
СН1	шт	2	2	100%	
СН2	шт	726	731	100%	
НН	шт				

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, заполняется в произвольной форме и выражается в процентах по отношению к нормативному сроку службы объектов.

Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства в 2021г.

№	тип оборудования	Уровень напряжения			
		ВН	СН1	СН2	НН
		износ %	износ %	износ %	износ %
1	ВЛ	38%	40%	36%	42%
2	КЛ			37,8%	41%
3	ТП	33%	41%	38%	

Уровень износа по сравнению с 2020 годом снизился на 1,2 %

2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

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

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		2020	2021	Динамика изменения
1	2	4		5
1	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии P_{SAIDI}	1,50270	0,72926	49%
2	Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии P_{SAIFI}	0,45057	0,26543	59%
3	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) $P_{SAIDI план}$	8,14369	5,34315	66%
4	Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) $P_{SAIFI план}$	2,29251	2,38632	104%
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0	0	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	0	0

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

N	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, (Psaidd)				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Psaifi)				Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства),				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)				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- 2021год)	Планируемые мероприятия, направленные на повышение качества оказания услуг по передаче электроэнергии, с указанием сроков
		3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		
1	Каменск-Уральский РКЭС	1,132				0,3202				5,2117				1,7067				0,0055	
2	Серовский РКЭС	0,401				0,2202				1,0471				0,7001				0,0034	
3	Североуральский РКЭС	0,609				0,2779				8,2450				4,8992				0,0051	
4	Среднеуральский РКЭС	1,654				0,4987				5,6274				3,1652				0,0095	
5	Красноуральский РКЭС	0,366				0,2878				5,1755				2,2640				0,0041	
6	Нижнесергинский РКЭС	0,214				0,0821				15,0929				5,9118				0,0019	
7	Ревдинский РКЭС	0,268				0,1176				3,3379				0,6275				0,0392	

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

1) Технические мероприятия:

- Обслуживание телефона доверия.
- SMS уведомление потребителей при плановых отключениях электрической энергии
- Ежегодные замеры нагрузок и контроль уровня напряжения по центрам питания и у потребителей по заявкам.

				ателя, %			показат еля, %			ателя, %			показат еля, %			ателя, %			пока зател я, %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки	872	659	132%	91	103	88%	14	7	200%	9	3	300%	0	0	0%	986	772	128%

2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	872	659	132%	91	103	88%	14	7	200%	9	3	300%	0	0	0%	986	772	128%
---	--	-----	-----	------	----	-----	-----	----	---	------	---	---	------	---	---	----	-----	-----	------

3	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирующих 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	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	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	0	0%	0

4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	9	9	100%	10	10	100%	15	17	88%	20	20	100%	0	0	0%	13,5	14,0	96%
---	---	---	---	------	----	----	------	----	----	-----	----	----	------	---	---	----	------	------	-----

5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	799	605	132%	80	84	95%	4	6	67%	5	0	500%	0	0	0%	888	695	128%
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	639	395	162%	63	61	103%	4	3	133%	1	2	50%	0	0	0%	707	461	#ССЫ ЛКА!

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	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
7.1	по вине сетевой организации	0	0	0%	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	0	0%	0

8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	50	60	83%	100	120	83%	180	180	100%	270	360	75%	0	0	0%	150	180	83%
---	--	----	----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	------	-----	-----	-----	---	---	----	-----	-----	-----

4. Качество обслуживания

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 п/п	Категории обращений потребителей	Очная форма			Заочная форма с использованием телефонной связи			Электронная форма с использованием сети Интернет			Письменная форма с использованием почтовой связи			Прочее		
		2020 г	2021 г	Динамика изменения показателя, %	2020 г	2021 г	Динамика изменения показателя, %	2020 г	2021 г	Динамика изменения показателя, %	2020 г	2021 г	Динамика изменения показателя, %	2020 г	2021 г	Динамика изменения показателя, %
		4		5	7		8	10		11	13		14	16		17
1	Всего обращений потребителей, в том числе:	2533	1322	-48%	3095	4338	40%	755	1114	48%	9	11	22%	897	1274	42%
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	105	69	-34%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
1.2	осуществление технологического присоединения	40	486	1115%	0	318	0%	42	535	1174%	0	0	0%	34	37	0%
1.3	коммерческий учет электрической энергии	474	293	-38%	377	575	53%	1	85	8400%	0	0	0%	0	226	0%
1.4	качество обслуживания	4	0	-100%	7	10	43%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	90	65	-28%	2168	2947	36%	22	62	182%	1	8	0%	103	205	99%
1.6	прочее (оформление Актов об осуществлении ТП)	506	408	-19%	452	483	7%	174	426	145%	5	3	-40%	127	793	0%
2	Жалобы	15	1	-93%	0	5	-	3	6	-	0	0	-	13	13	0%
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	0	0	0%	0	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	1	0%	0	0	0%	0	5	0%
2.1.2	качество электрической энергии	9	0	-100%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	3	0	-100%
2.2	осуществление технологического присоединения	1	0	-100%	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%
2.4	качество обслуживания	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	1	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.6	прочее (указать)	5	1	-80%	0	5	0%	3	4	0%	0	0	0%	10	8	0%
3	Заявка на оказание услуг	1299	1256	-3%	91	1376	1412%	515	1047	103%	3	3	0%	620	1056	70%
3.1	по технологическому присоединению	835	486	-42%	41	318	0%	201	536	167%	0	0	0%	30	37	0%
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	2	69	3350%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	157	293	87%	1	575	57400%	105	85	-19%	0	0	0%	244	226	0%
3.4	прочее (оформление Актов об осуществлении ТП)	304	408	34%	49	483	886%	209	426	104%	3	3	0%	346	793	0%

4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей

N	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	Пункт обслуживания клиентов г. Нижние Серьги	пункт	Нижние Серьги, улица Народной воли, дом 10	(34398)2167 2, rsk@sv-rsk.ru	с понедельника по четверг с 8:00 до 17:00. Перерыв с 12 до 13 часов. В пятницу с 8:00 до 16:00. Перерыв с 12 до 13 часов.	Услуги по передаче эл.энергии, услуги по технологическому присоединению	96	15	20	0
2	Пункт обслуживания клиентов города Каменска-Уральского	пункт	Каменск-Уральский, улица Заводская, дом 15 Б.	(34393) 78155, rsk@sv-rsk.ru	с понедельника по четверг с 8:00 до 17:00. Перерыв с 12 до 13 часов. В пятницу с 8:00 до 16:00. Перерыв с 12 до 13 часов.	Услуги по передаче эл.энергии, услуги по технологическому присоединению	775	15	20	0
3	Пункт обслуживания клиентов города Краснотуринска	пункт	Краснотуринск, улица Октябрьская, дом 34	(34384) 34679,	с понедельника по четверг с 8:00 до 17:00. Перерыв с 12 до 13	Услуги по передаче эл.энергии,	18	15	20	0

				rsk@sv-rsk.ru	часов. В пятницу с 8:00 до 16:00. Перерыв с 12 до 13 часов.	услуги по технологическому присоединению				
4	Пункт обслуживания клиентов города Ревда	пункт	город Ревда, улица Энгельса, дом 57 литера	(34397) 56063, rsk@sv-rsk.ru	с понедельника по четверг с 8:00 до 17:00. Перерыв с 12 до 13 часов. В пятницу с 8:00 до 16:00. Перерыв с 12 до 13 часов.	Услуги по передаче эл.энергии, услуги по технологическому присоединению	0	15	20	0
5	Пункт обслуживания клиентов города Серова	пункт	город Серов, улица Кирова, дом 51	(34385) 72421, rsk@sv-rsk.ru	с понедельника по четверг с 8:00 до 17:00. Перерыв с 12 до 13 часов. В пятницу с 8:00 до 16:00. Перерыв с 12 до 13 часов.	Услуги по передаче эл.энергии, услуги по технологическому присоединению	0	15	20	0
6	Пункт обслуживания клиентов города Североуральск	пункт	Североуральск, улица Ленина, дом 7	(34380) 30022. rsk@sv-rsk.ru	с понедельника по четверг с 8:00 до 17:00. Перерыв с 12 до 13 часов. В пятницу с 8:00 до 16:00. Перерыв с 12 до 13 часов.	Услуги по передаче эл.энергии, услуги по технологическому присоединению	345	15	20	0
7	Пункт обслуживания клиентов города Среднеуральск	пункт	Среднеуральск, улица Советская, дом 40	(34368) 72898, rsk@sv-rsk.ru	с понедельника по четверг с 8:00 до 17:00. Перерыв с 12 до 13 часов. В пятницу с 8:00 до 16:00. Перерыв с 12 до 13 часов.	Услуги по передаче эл.энергии, услуги по технологическому присоединению	88	15	20	0

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

N	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	8-804-333-92-00 8-804-333-52-00
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	1124
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	719
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	405
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	2:32
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	1:57

4.4. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территориях других государств в соответствии с Федеральным законом от 12 января 1995 г. N 5-ФЗ "О ветеранах" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2000, N 2, ст. 161; N 19, ст. 2023; 2001, N 1, ст. 2; N 33, ст. 3427; N 53, ст. 5030; 2002, N 30, ст. 3033; N 48, ст. 4743; N 52, ст. 5132; 2003, N 19, ст. 1750; 2004, N 19, ст. 1837; N 25, ст. 2480; N 27, ст. 2711; N 35, ст. 3607; N 52, ст. 5038; 2005, N 1, ст. 25; N 19, ст. 1748; N 52, ст. 5576; 2007, N 43, ст. 5084; 2008, N 9, ст. 817; N 29, ст. 3410; N 30, ст. 3609; N 40, ст. 4501; N 52, ст. 6224; 2009, N 18, ст. 2152; N 26, ст. 3133; N 29, ст. 3623; N 30, ст. 3739; N 51, ст. 6148; N 52, ст. 6403; 2010, N 19, ст. 2287; N 27, ст. 3433; N 30, ст. 3991; N 31, ст. 4206; N 50, ст. 6609; 2011, N 45, ст. 6337; N 47, ст. 6608; 2012, N 43, ст. 5782; 2013, N 14, ст. 1654; N 19, ст. 2331; N 27, ст. 3477; N 48, ст. 6165; 2014, N 23, ст. 2930; N 26, ст. 3406; N 52, ст. 7537; 2015, N 14, ст. 2008), матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан в соответствии с Законом Российской Федерации от 15.05.1991 N 1244-1 "О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС" (Ведомости Съезда народных депутатов РСФСР и Верховного Совета РСФСР, 1991, N 21, ст. 699; Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 32, ст. 1861; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 48, ст. 4561; 1996,

N 51, ст. 5680; 1997, N 47, ст. 5341; 1998, N 48, ст. 5850; 1999, N 16, ст. 1937; N 28, ст. 3460; 2000, N 33, ст. 3348; 2001, N 1, ст. 2; N 7, ст. 610; N 33, ст. 3413; 2002, N 30, ст. 3033; N 50, ст. 4929; N 53, ст. 5030; 2002, N 52, ст. 5132; 2003, N 43, ст. 4108; N 52, ст. 5038; 2004, N 18, ст. 1689; N 35, ст. 3607; 2006, N 6, ст. 637; N 30, ст. 3288; N 50, ст. 5285; 2007, N 46, ст. 5554; 2008, N 9, ст. 817; N 29, ст. 3410; N 30, ст. 3616; N 52, ст. 6224; N 52, ст. 6236; 2009, N 18, ст. 2152; N 30, ст. 3739; 2011, N 23, ст. 3270; N 29, ст. 4297; N 47, ст. 6608; N 49, ст. 7024; 2012, N 26, ст. 3446; N 53, ст. 7654; 2013, N 19, ст. 2331; N 27, ст. 3443; N 27, ст. 3446; N 27, ст. 3477; N 51, ст. 6693; 2014, N 26, ст. 3406; N 30, ст. 4217; N 40, ст. 5322; N 52, ст. 7539; 2015, N 14, ст. 2008).

1. Приём заявлений, предоставление услуг вне очереди.

2. Прием заявлений на сайте компании и по электронной почте

4.5. Проведен опрос среди 35 заявителей (льготное до 15 кВт) по вопросам качества обслуживания по технологическому присоединению:

1) Оценка персонала сетевой организации:

- вежливость персонала (неудов – 0, удовл. –5, хорошо-23, отлично-7)

- грамотное разъяснение и удовлетворенность ответами на вопросы, заданные персоналу (неудовл – 0, удовл. – 1, хорошо-15, отлично-29)

2) Время ожидания приема специалиста для подачи документов (до 5 мин — 2, от 5 до 10 мин — 1, от 10 до 20 — 0, через сайт организации — 32, по почте - 0)

3) Сроки выполнения фактического присоединения (раньше срока, указанного в договоре – 16 в срок – 19, задержка – 0)

4.6. Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей.

1. Прием заявок на сайте компании и с регионального интернет портала:

2. Прием заявки на техприсоединение с цифровой подписью заявителя

3. Предоставление возможности подписания заявителем договоров по техприсоединению цифровой подписью.

4. Предоставление возможности подписания заявителем договора на электроснабжение с энергосбытовой организацией через сайт АО «РСК»

5. Эксплуатация устройств видеозаписи в кабинетах приема потребителей для контроля качества обслуживания.

6. Обучение персонала, участие в семинарах и конференциях. Обмен опытом с другими ТСО.

