

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг ООО «Рязанская промышленная корпорация» за 2022 год

1. Общая информация о филиале

1.1. Количество потребителей услуг ООО «Рязанская промышленная корпорация» (далее - потребители) 159, из них потребителей - юридических лиц 85, потребителей физических лиц -92.

1.2. Количество точек поставки составляет 758 шт., в том числе у юридических лиц – 572 шт., у физических лиц – 186 шт. Из них у потребителей - юридических лиц количество точек поставки, оборудованных приборами учета с удаленным опросом составляет 368 шт. У потребителей - физических лиц количество точек поставки, оборудованных приборами учета с удаленным опросом составляет 0 шт.

По сравнению с предыдущим годом количество точек поставки у потребителей –юридических лиц возросло на 24 шт., физических лиц – на 13 шт.

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства ООО «Рязанская промышленная корпорация»

Таблица 1.3.1 Длина воздушных линий (далее - ВЛ) и кабельных линий (далее - КЛ)

	Количество (шт)	Протяженность по трассе (км)	Протяженность по цепям (км)	Количество (шт)	Протяженность по трассе (км)	Протяженность по цепям (км)
ИТОГО ВЛ	1	0,007	0,007	1	0,007	0,007
ВЛ 0.4 кВ	0	0	0	0	0	0
ВЛ 6-20 кВ	1	0,007	0,007	1	0,007	0,007
ВЛ 35 кВ	0	0	0	0	0	0
ВЛ 110 кВ	,0	0	0	,0	0	0
ВЛ 220 кВ	0	0	0	0	0	0
ИТОГО КЛ	180	75,698	75,698	193	80,94	80,94
КЛ 0.4 кВ	134	25,151	25,151	138	24,803	24,803
КЛ 6-20 кВ	46	52,637	52,637	55	56,137	56,137
	2021			2022		
КЛ 35 кВ	0	0	0	0	0	0
КЛ 110 кВ	0	0	0	0	0	0

Таблица 1.3.2 Количество подстанций 6(10)-220 кВ

	2021		2022	
	Количество (шт)	МВА	Количество (шт)	МВА
ИТОГО	54	44,38	60	49,12
ИТОГО ПС	0	0	0	0
ПС 35 кВ	0	0	0	0
ПС 110 кВ	0	0	0	0
ПС 220 кВ	0	0	0	0
ТП 6-10/35-0.4 кВ	54	44,38	54	44,38

1.1. 1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства ООО «Рязанская промышленная корпорация» составляет 18,23%

2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

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

Таблица 2.1

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		2021	2022	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIDI})	0,76838	0,02358	- 94,93%
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 (Π_{SAIFI})	0,74064	0,70449	-4,89 %
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) ($\Pi_{SAIDI, план}$)	-	-	-
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) ($\Pi_{SAIFI, план}$)	-	-	-
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			
5.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки			

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

Таблица 2.2

N	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи Π_{SAIB} электрической энергии,				Показатель средней частоты прекращения передачи Π_{SAIB} электрической энергии,				Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой)				Показатель качества оказания услуг по передаче электрической энергии (отношение общего числа зарегистрированных случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации к максимальному количеству)	Планируемые мероприятия, направленные на повышение качества оказания услуг по передаче электроэнергии, с указанием сроков
		VH	CH1	CH2	NN	VH	CH1	CH2	NN	VH	CH1	CH2	NN	VH	CH1	CH2	NN		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1																			
2																			
...																			
n	Всего по сетевой организации																		

2.3. Мероприятия, выполненные ООО «Рязанская промышленная корпорация», в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии.

Выполнение ремонтной программы.

Ремонт оборудования подстанций и линий электропередачи в 2022 г. выполнен в полном объеме и в установленные сроки в соответствии с программой ремонтов.

2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	1	3	100	1	2	100	2	2	100	0	0	0	0	0	0	7
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
3,1	по вине сетевой организации	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
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	15	15	-	15	15	-	15	15	-	15	15	-	0	0	-	15
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	1	3	-	1	2	-	2	2	-	0	0	-	0	0	-	7

6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	1	3	-	1	1	-	1	1	-	0	0	-	0	0	-	5
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
7,1	по вине сетевой организации	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
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	30	30	-	120	120	-	240	240	-	0	0	-	0	0	-	0

4. Качество обслуживания

4.1. Количество обращений, поступивших в ООО «Рязанская промышленная корпорация» за 2021 год, составило штук.

На заключение договоров об осуществлении технологического присоединения в отчетном периоде зарегистрировано заявок. Обращений, содержащих жалобу, не поступало. Динамика по отношению к году, предшествующему отчетному указана в таблице 4.1.

Таблица 4.1.

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

		2021 год	2022 год	Динами ка измене ния показат еля, %	2021 год	2022 год	Динами ка измене ния показат еля, %	2021 год	2022 год	Динами ка измене ния показат еля, %	2021 год	2022 год	Динами ка измене ния показат еля, %	2021 год	2022 год	Динами ка измене ния показат еля, %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	Всего обращений потребителей, в том числе:	1		-	1		-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
1.2	осуществление технологического присоединения	2	3	-	1	2	-	0	2	-	0	0	-	0	0	-
1.3	коммерческий учет электрической энергии	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
1.4	качество обслуживания	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
1.6	прочее (отключение электроэнергии, контактная информация, согласование транспортировки, вопросы смежных организаций)	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2	Жалобы	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	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	-
2.1.2	качество электрической энергии	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	-
2.3	коммерческий учет электрической энергии	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2.4	качество обслуживания	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	-
2.6	прочее (указать)	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
3	Заявка на оказание услуг	1	3	-	1	2	-	2	2	-	0	0	-	0	0	4
3.1	по технологическому присоединению	1	3	-	1	2	-	2	2	-	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	-
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
3.4	прочее (указать)	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-

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

Таблица 4.2.

N	Офис обслуживания потребителей	Тип офиса	Адрес местонахождения	Номер телефона, адрес электронной почты	Режим работы	Предоставляемые услуги	Количество потребителей, обратившихся очно в 2022 году	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	-	-	390048, г. Рязань, ул. Васильевская, дом 20, пом.Н1,офис 2-06	Тел. 8- 4912-770- 850 Эл. Почта: Korporatsiy a.62@yand ex.ru	08:00- 17:00	Услуги по технологическому присоединению и передаче электроэнергии, прием и обработка жалоб и обращений	4	15	0	0

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

Таблица 4.3.

N	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:	номер телефона	
	Номер телефона по вопросам энергоснабжения:		8-4912-770-850
	Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:		8-4912-770-850
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	86
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	86
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	-
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0,10
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0,58

4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений – заявка на технологическое присоединение – 7 штук.
Обращений, содержащих жалобу – 0.

4.5. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения в ООО «Рязанская промышленная корпорация», в 2022 году не проводились.

