



Общество с ограниченной ответственностью «Кировские электрические сети»

610020, Кировская область, г. Киров, ул. Слобода Шевели,
территория подстанция 110/6 кВ, помещение литер А

<http://kirec.ru>

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг ООО «КИРЭС» за 2021 год.

1. Общая информация о сетевой организации.

1.1. Информация о количестве потребителей услуг ООО «КИРЭС» 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 110 кВ, 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 востребовавшейся 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 «КИРЭС за 2021 год:

- Доработан интерактивный инструмент «Личный кабинет» (<http://kirec.ru/lk/>), 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://kirec.ru/>) ООО «КИРЭС» размещена подробная информация для целей разъяснения вопросов по технологическому присоединению к электрическим сетям, а также предусмотрена техническая возможность получения дополнительных разъяснений по средствам интерактивного инструмента в «Личном кабинете» (<http://kirec.ru/lk/>) и выделенного (бесплатного) для обслуживания потребителей телефона.

3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям ООО «КИРЭС» 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://kirec.ru/lk/>).

4. Качество обслуживания.

4.1. Информация по количеству обращений, поступивших в «КИРЭС» (всего), обращений, содержащих жалобу и (или) обращений, содержащих заявку на оказание услуг, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, представлена в форме 4.1.

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

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

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

По итогам 2021 года в адрес ООО «КИРЭС» поступило 1812 обращение потребителей услуг. В 2021 году в адрес ООО «КИРЭС» поступило 1768 обращение потребителей услуг. Обществом проводилась работа по оптимизации деятельности при оказании услуг и повышению её качества, предварительного информирования потребителей о проводимых работах, что в течении отчетного года положительно повлияло на сокращение количества визитов потребителей в офис обслуживания потребителей при осуществлении деятельности по оказанию услуг по передаче электрической энергии и технологического присоединения.

Основным форматом поступления обращений потребителей является заочная форма с использованием телефонной связи (1675 шт.) – 92% от общего количества обращений. Общая динамика и объем обращений, с дифференциацией по тематикам, причинам обращения отображены в форме 4.1. Наибольшее количество обращений связано с вопросами оказания услуг по передаче электрической энергии и качества обслуживания – 42%.

Значения показателей уровня качества оказываемых услуг за 2021 год Обществом достигнуты.

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

По итогам 2021 года выручка ООО «КИРЭС» от реализации прочей деятельности составила 173 тыс. руб. (без НДС), и включает в себя доходы от разового выполнения услуг по техническому и ремонтно-эксплуатационному обслуживанию, что составляет 0,35 % общей выручки Общества.

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

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

Основными целями и задачами ООО «КИРЭС» 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://kirec.ru/>) ООО «КИРЭС», а также подачи заявки на технологическое присоединение с максимальной мощностью энергопринимающих устройств до 150 кВт включительно, через удобный интерактивный инструмент в «Личном кабинете» (<http://kirec.ru/lk/>).

4.7. Результаты опросов потребителей услуг о качестве обслуживания.

С целью выявления мнения потребителей и изучения удовлетворенности потребителей услуг качеством обслуживания ООО «КИРЭС» 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 2021 году с учетом полученного согласия было опрошено 1812 потребителей услуг. Средний балл составил 4,77. 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» - 4,97, «Оперативность принятия решений сотрудниками офиса обслуживания потребителей» - 4,3 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 «КИРЭС» услуг, для анализа и осуществления корректирующих мероприятий по улучшению качества обслуживания указанной категории заявителей. Основными критериями при оценке удовлетворенности потребителей являлись сроки и качество предоставления услуг. Средний балл по итогам анкетирования составил 4,9.

4.8. Мероприятия, выполняемые ООО «КИРЭС» 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 «КИРЭС» работает бесплатный круглосуточный телефонный номер 8-800-350-41-95, 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://kires.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 "КИРЭС"

Уровень напряжения	Категория надежности	2019		2020		2021		Динамика (2021 г. / 2020 г.)	
		Юридические лица шт.	Физические лица шт.	Юридические лица шт.	Физические лица шт.	Юридические лица шт.	Физические лица шт.	Юридические лица шт.	Физические лица шт.
Всего	1кат	0	0	0	0	0	0	0	0
	2кат	0	0	0	0	0	0	0	0
	3кат	229	650	253	659	224	659	-29	0
ВН	1кат							0	0
	2кат							0	0
	3кат							0	0
СН1	1кат							0	0
	2кат							0	0
	3кат							0	0
СН2	1кат							0	0
	2кат							0	0
	3кат	50		50		56		6	0
НН	1кат							0	0
	2кат							0	0
	3кат	179	650	203	659	168	659	-35	0

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства ООО "КИРЭС"

Тип энергообъекта (установки)	Единица измерения	По состоянию на	ИТОГО	ВН	СН I	СН II	НН
1	2	3	4	5	6	7	8
ВЛ	км.	01.01.2020	38,19	4,3	0,0	24,1	9,8
		01.01.2021	39,44	4,3	0,0	24,1	11,0
		01.01.2022	39,80	4,3	0,0	24,2	11,3
КЛ	км.	Динамика (2021 г. / 2020 г.)	0,36	0,00	0,00	0,05	0,31
		01.01.2020	8,84			6,0	2,9
		01.01.2021	5,77			5,4	0,4
ПС	шт.	01.01.2022	5,86			5,4	0,4
		Динамика (2021 г. / 2020 г.)	0,09	0,00	0,00	0,09	0,00
		01.01.2020	4	2	2		
ТП	шт.	01.01.2021	4	2	2		
		01.01.2022	4	2	2		
		Динамика (2021 г. / 2020 г.)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
РП	шт.	01.01.2020	22			22	
		01.01.2021	23			23	
		01.01.2022	26			26	
РП	шт.	Динамика (2021 г. / 2020 г.)	3,00	0,00	0,00	3,00	0,00
		01.01.2020	1			1	
		01.01.2021	1			1	
РП	шт.	01.01.2022	1			1	
		Динамика (2021 г. / 2020 г.)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		01.01.2020	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства ООО "КИРЭС"

По состоянию на	ВЛ			КЛ			ПС			ТП	РП	
	ВН	СН I	СН II	ВН	СН I	СН II	ВН	СН I	СН II			ВН
01.01.2020	65,80		72,40	81,60	77,60	76,30	78,90	65,20	64,20	75,80	80,00	80,00
01.01.2021	66,00		75,30	71,15	79,30	77,40	81,20	66,50	67,10	77,20	83,00	83,00
01.01.2022	51,74		74,49	68,84	80,09	78,17	82,01	66,14	65,65	73,86	81,21	81,21
Динамика (2021 г. / 2020 г.)	-14,26	0,00	-0,81	-2,31	0,79	0,77	0,81	-0,36	-1,45	-3,34	-1,79	-1,79
	73,27		77,60	81,60	77,60	76,30	78,90	71,30	64,20	75,80	80,00	80,00
	70,82		79,30	71,15	79,30	77,40	81,20	73,45	67,10	77,20	83,00	83,00
	65,03		80,09	68,84	80,09	78,17	82,01	71,72	65,65	73,86	81,21	81,21
	-5,79	0,00	-0,81	-2,31	0,79	0,77	0,81	-1,73	-1,45	-3,34	-1,79	-1,79

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

N	Показатель	Значение показателя, годы			
		2019	2020	2021	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5	6
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (PSAIDI)	1,73337	0,02650	0,79843	2913%
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)	4,00917	0,01934	0,10694	453%
2.1	ВН (110 кВ и выше)				
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)				
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)				
2.4	НН (до 1 кВ)				
3	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) (PSAIDI, ПЛАН)	-	4,50546	4,43788	-2%
3.1	ВН (110 кВ и выше)				
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)				
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)				
3.4	НН (до 1 кВ)				
4	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) (PSAIFI, ПЛАН)	-	0,78503	0,77325	-2%
4.1	ВН (110 кВ и выше)				
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)				
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)				
4.4	НН (до 1 кВ)				
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0,00000	0,00000	0,00000	0%
5.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0,00000	0,00000	0,00000	0%

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

2.2. Рейтинг структурных единиц ООО "КПРЭС" по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии за 2021 год

№	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, (PSAID)						Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, (PSAIF)						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),						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	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 "КПРЭС"	0,79843						0,10694						4,4378781						0,77325455						-	

2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в 2021 г. ООО "КИРЭС"

Наименование работ	Ед.изм.	Факт 2021
Замена опор ВЛ 0.4-110 кВ	шт	11
Замена провода ВЛ 0.4-110 кВ	км	2,42
Ремонт выключателей 6-110 кВ	шт	56
Ремонт трансформаторов и реакторов 6-110 кВ	шт	24
Ремонт разъединителей, отделителей, короткозамыкателей	шт	11

3.1. Информация о наличии не востребовавшейся мощности (свободной) для осуществления технологического присоединения в отчетном периоде, а также о прогнозах ее увеличения ООО "КИРЭС"

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 Суст. с указанием их количества, шт/ МВА	Текущий объем свободной мощности, кВт	Объем свободной для ТП потребителей трансформаторной мощности, кВт	Прогноз увеличения объема свободной мощности, кВт
1	г. Киров	ПС 110 кВ (РУ 110/6 КировскаяТЭЦ-1)	110 кВ	2×15+1×20	3370	3370	
2	г. Киров	ПС 110/10 кВ "КБ Север"	110 кВ	2×10	0	0	
3	Оричевский район, пгт. Стрижи,	ПС 35/6 кВ "Стрижи"	35 кВ	2×6,3	330	330	
4	г.Белая Холуница	ПС 35/6 кВ "БМЗ"	35 кВ	2×4	2000	2000	

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

№ п/п	Наименование муниципального образования	Диспетчерское наименование ТП 6-10/0,4кВ	Напряжение ЦП	Установленная мощность трансформаторов Суст. с указанием их количества, шт/ МВА	Текущий объем свободной мощности, кВт	Объем свободной для ТП потребителей трансформаторной мощности, кВт	Прогноз увеличения объема свободной мощности, кВт
1	Слободской район, п.Октябрьский	ТП-201	6/0,4 кВ	1x0,315	50	50	
2		ТП-202	6/0,4 кВ	1x0,1	0	0	
3		ТП-203	6/0,4 кВ	1x0,25	21	21	
4		ТП-204	6/0,4 кВ	1x0,16	17	17	
5		ТП-205	6/0,4 кВ	1x0,32	73	73	
6		ТП-306	6/0,4 кВ	1x0,4	0	0	
7		ТП-307	6/0,4 кВ	1x0,063	10	10	
8		ТП-408	6/0,4 кВ	1x0,18	0	0	
9	г. Кирово-Чепецк, мкр. Каринторф	ТП-8	6/0,4 кВ	1x0,32	0	0	
10		ТП-9	6/0,4 кВ	1x0,63	295	295	
11	г. Кирово-Чепецк	ТП-2 / 202	10/0,4 кВ	1x0,32	0	0	
13	г.Белая Холуница	ТП-1	6/0,4 кВ	1x0,56 / 1x0,32	500	500	
14		ТП-2	6/0,4 кВ	2x0,63	185	185	
15		ТП-5	6/0,4 кВ	1x0,63	500	500	
16		КТП-12	6/0,4 кВ	2x0,63	400	400	
17		Б-1015	10/0,4 кВ	1x0,63	200	200	
18		Б-1020	10/0,4 кВ	1x0,63	235	235	
19		ТП-4	6/0,4 кВ	1x0,025	10	10	
20	г. Киров (ул. Тихая, 6 б)	КТП-1965	10/0,4 кВ	1x0,163	0	0	
21	г. Киров (ул. Мостовая, 16а)	КТП-962	6/0,4 кВ	1x0,4	0	0	
22	Слободской район, д.Шихово	ТП-Б401	10/0,4 кВ	1x0,025	0	0	
23	Слободской район, д.Машкачи	КТП №6-378	10/0,4 кВ	1x0,16	0	0	
24	Юрьянский район, д.Устье	ТП-52/301	10/0,4 кВ	1x250	15	15	
25	Оричевский район, пгт. Оричи	ТП-43	10/0,4 кВ	2x250	187	187	
26	Кирово-Чепецкий район, деревня Каркино	КТП-6/0,4	6/0,4 кВ	1x0,1	15	15	
27	Слободской район, деревня Бабичи	ТП В-827	10/0,4 кВ	1x0,063	0	0	

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей ООО "КПРС"

№	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
№	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)
1	Отдел по работе с клиентами г. Киров	Центр обслуживания потребителей	610020, Кировская область, г. Киров, ул. Советская, 94 / ул. Славская, 43/3, 4 эт.	8-800-350-41-95 (8332) 21-44-43 info@kprc.ru	Пн – Чт 8:00 — 17:00 Пт 8:00 — 15:45 Перерыв 12:00 — 12:45 Сб – Вс ВЫХОДНОЙ	Предоставление справочной информации по вопросам оказания услуг сетевой организации; Принем и регистрация очного обращения потребителя; Принем, консультирование и оформление заявлений на технологическое присоединение к электрическим сетям; Проверка корректности оформления заявки, состава (комплектности) входящих документов и полноты сведений в заявке в соответствии с требованиями нормативных правовых актов; Выдача и прием договоров на технологическое присоединение, выдача технических условий и других документов по результатам оказания услуг; Принем и регистрация жалоб потребителей; Принем заявок на оказание дополнительных услуг филиалом; Консультирование потребителей по вопросам энергоснабжения и вопросам деятельности иных энергокомпаний региона; Принем, рассмотрение и регистрация электронной заявки на технологическое присоединение.	8	20	0	0

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи ООО "КИРЭС"

№	Наименование	Единица измерения	Данные
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания	Номер телефона	8-800-350-41-95
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	шт.	1675
2,1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	шт.	1675
2,2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматическим системой интерактивного голосового меню	шт.	0
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0,30
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0,30

