



енерго Дайджест

з життя Товариства

№ 01

січень-лютий 2021

Сніговий буревій випробовував на міцність електрообладнання та енергетиків

Потужна снігова негода, яка вирувала на Буковині кілька діб поспіль, спричинила чималі пошкодження в електроустаткуванні Товариства. У першу ж ніч буревію, з 11 на 12 лютого, віхола призвела до знеструмлення 65 трансформаторних підстанцій – ТП-6-10 кВ, обірвані проводи семи ліній електропередач – ПЛ-6-10 кВ.



Через ускладнення погодних умов із намерзанням снігу та штормовим вітром станом на 12 годину 12 лютого без електроживлення перебували мешканці кількох населених пунктів у Глибоцькому, Новоселицькому,

Сторожинецькому районах. Також частково негода знеструмила споживачів у Вижницькому, Герцаївському, Заставнівському, Кельменецькому, Кіцманському, Путильському районах – загалом практично по всій території Чернівецької області.

Варто зазначити, що працівники Обленерго спільно з рятувальниками Буковини скоординованими діями доклали максимум зусиль для зменшення наслідків негоди.

Утім, на деяких ділянках електромереж електрообладнання не витримувало натиску сили природи – упали кілька електроопор, вимкнулися високовольні лінії.



Аварійні бригади Товариства, незважаючи на дуже складні умови, безперервно працювали на енергооб'єктах, щоб якомога швидше подати напругу в оселі місцевих мешканців.

Нашим енергетикам довелося відновлювати електрообладнання у надзвичайно суворих умовах: при ожеледиці, налипанні крижаного снігу та міцних морозах, які підсилював потужний нестихаючий вітер. Хто не перебував у таких умовах, тому важко усвідомити, наскільки було складно виконати поставлені завдання. Але у домівки потрібно було подати напругу, бо ж надворі – люта зима і в оселях без електроенергії холодно.

Найскладніша ситуація склалася під час встановлення електроопор та відновлення обірваних проводів на високовольтній лінії у Глибоцькому районі: на лінії Герца-Порубне, підстанції 110 кВ Порубне-Черепківка-Глибока.



Зрештою, електропостачання відновлено у всіх населених пунктах, споживачі – заживлені, електроустаткування працює у штатному режимі.

Випробовування сніговим буревієм не витримало деяке обладнання, а наші колеги – працівники облenerго показали справжній професіоналізм, проявили стійкість та міцний характер!

Розчистили майже 1,5 тисячі кілометрів повітряних ліній

Роботи з розчищення повітряних електроліній від надмірних насаджень є однією із найважливіших планових превентивних заходів щодо запобігання аварійним відключенням, які можуть статися внаслідок ускладнення погодних умов.

За підсумком минулого року працівники обленерго перевиконали ці плани: усі РЕМи області упродовж 2020-го розчистили більше ліній електропередач, ніж планували на початку року.



Відтак, упродовж 2020 року працівники Товариства розчистили від чагарників 1416,5 кілометрів ліній електропередач ПЛ-0,4 кВ та ПЛ-10 кВ (на 358 км більше, ніж було заплановано).

Найбільше кілометрів з розчищення ПЛ-0,4 кВ подолали працівники Кіцманського РЕМ – 169 км, Хотинського РЕМ – 153,7 км, Заставнівського РЕМ – 123,6 км та Кельменецького РЕМ – 121,6 км.

У розчистці високовольтних ліній ПЛ-10 кВ від насаджень упродовж минулого року першість утримує Хотинський РЕМ – 149,4 км; а також Вижницький РЕМ – 72,3 км та Новоселицький РЕМ – 53,1 км.

Загалом по Чернівецькій області та у місті Чернівці працівники енергопідприємства упродовж 2020 року привели до ладу лінії електропередач:

*ПЛ-0,4 кВ – 905,7 км;

*ПЛ-10 кВ – 510,8 км;

*ПЛ-35-110 кВ – 22,8 км.

Такі роботи коштували підприємству 6,7 мільйона гривень.

Знай наших

Оператори Call-центру опрацювали торік понад 220 тисяч телефонних звернень



Упродовж 2020 року до Call-центру Товариства кількість дзвінків суттєво збільшилася: порівняно із попереднім періодом надійшло понад пів мільйона. У тому числі оператори підрозділу прийняли та опрацювали понад 220 тисяч звернень. Споживачі електроенергії більше телефонували з приводу показників лічильників, роботи приладів обліку, їх ремонту, диференційованого обліку за періодами часу, надійності електропостачання та інших запитань.

– Робота оператора в Call-центрі не є легкою, працівники підрозділу зобов'язані надати компетентну та вичерпну інформацію, бути ввічливими і намагатися виважено та спокійно реагувати навіть на емоційного споживача, – зазначає **начальник Call-центру Юлія Паляренко**. – Наше програмне й технічне забезпечення дозволяє приймати, оформляти, маршрутизувати та розподіляти за темами звернення споживачів. Обладнання приймає, записує та зберігає телефонні розмови з визначенням номеру телефону абонента.



Оператори Call-центру **Лілія Рутко** та **Альона Біско**

Традиційно «гарячі» дні для Call-центру під час прийому показників лічильників від споживачів зі всієї області. У цей період кожен оператор приймає до 400 дзвінків за зміну.

Товариством реалізовано кілька технічних можливостей для надання показників: через Персональний кабінет, за смс-номером 20300, в тому числі телефонних номерів абонентних відділів у кожному з РЕМів.

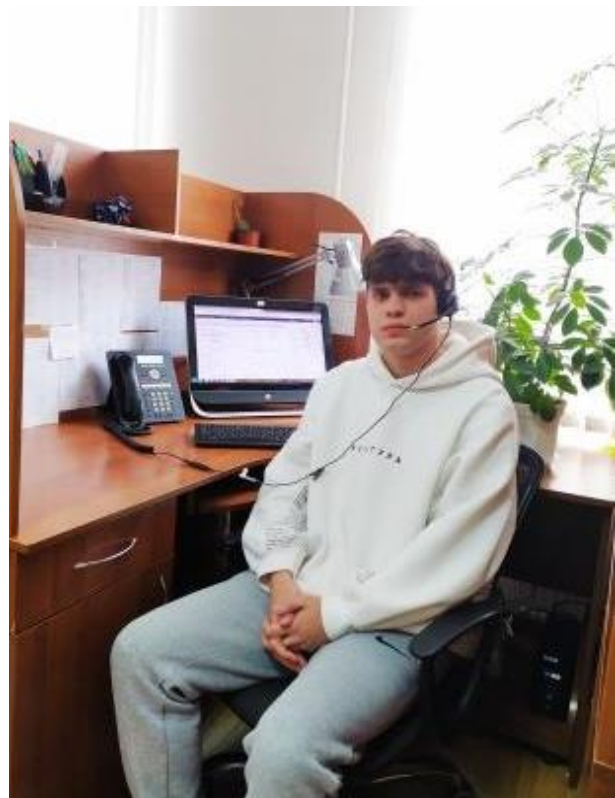
Разом з тим, чимало споживачів краю телефонують лише на багатоканальний номер Call-центру і тільки у робочі години, хоча сервіс працює без перерви й без вихідних. Відтак, через навантаження нерідко у черзі на з'єднання з оператором на кожній лінії можуть очікувати по 20-30 абонентів.

Проте, робота Call-центру – це не лише прийом показників. Робота підрозділу дозволяє споживачам міста Чернівці та області отримати повноцінну консультацію з багатьох питань, що покращує обслуговування споживачів електричної енергії. Зокрема, про причини та строки планових ремонтних робіт; про аварійні відключення та час відновлення постачання електричної енергії; про порядок встановлення, ремонт, заміну приладів обліку і проведення технічної експертизи; графік прийому споживачів та іншу довідкову інформацію.

Крім того, між операторами Call – центру та диспетчерським персоналом (через програму MS CRM) здійснюється оперативний обмін інформацією. Оператори Call-центру також проводять телефонне анкетування споживачів, у тому числі для оцінки якості роботи Call-центру й Товариства.



Світлана Веренко,
оператор Call-центру



Олександр Гоменюк,
оператор Call-центру

Робота Call – центру в цифрах (за 2020 рік):

513 129 – загальна кількість вхідних дзвінків від абонентів;
225 533 – кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор;
97 274 – звернень стосуються обліку (зчитування, передача показників лічильника, робота лічильника, зонний облік, експертиза, ремонт лічильника тощо);
68 241 – запитань щодо надійності (безперебійності) електропостачання;
853 – повідомлень про обриви ліній електропередач;
125 – щодо відключень за несплату рахунків;
16 – інформація про крадіжки електроенергії;
18 287 – надано довідкової інформації тощо.

Нові призначення

РЕМи оновили керівників



На початку 2021 року у керівній структурі Товариства сталися певні кадрові зміни. Для покращення діяльності районних електричних мереж, стимулювання підрозділів до розвитку та ефективного вирішення поставлених завдань кілька РЕМів отримали нових керівників.

Таким чином, начальниками призначено:

- *у Новоселицькому РЕМ – Лісничука Валентина Миколайовича;
- *у Сокирянському РЕМ – Семенка Руслана Вікторовича;
- *у Хотинському РЕМ – Захарчука Сергія Юрійовича;
- *у Кельменецькому РЕМ – Рибака Івана Миколайовича.

Вітаємо шановних керівників з новим призначенням та бажаємо успіхів, наснаги і професійних звершень у подальшій роботі.

Многая літа



Славний ювілей у січні 2021 року
відзначив **Василь Іванович Червенюк** –
електромонтер, який відпрацював в обленерго
аж 50 років.

Трудовий колектив Товариства сердечно вітає свого
колегу із чудовим 80-літтям!

Щиро бажаємо Василю Івановичу міцного здоров'я,
бадьорості, життєвої енергії та довголіття!

«Не хотіли відпускати»

У лютому трудовий колектив обленерго провів на заслужений відпочинок високо кваліфікованого спеціаліста, енергетика за покликанням, справедливого керівника, веселого та кмітливого товариша – Віталія Федорова.

Віталій Григорович присвятив обленерго 28 років свого трудового життя. Молодим спеціалістом у 1993 році наш колега прийшов у Кельменецький РЕМ головним інженером. З лютого 2005 року обіймав посаду начальника цього підрозділу. Після нетривалої роботи у Сторожинецькому РЕМі Віталій Федоров знову повернувся на рідну Кельменеччину і керував районом електричних мереж до тепер.

Варто зазначити, що Кельменецький РЕМ під керуванням Віталія Григоровича регулярно займав передові сходинки з різних рейтингів серед районних підрозділів. За час його роботи на посаді начальника РЕМу суттєво покращилися виробничі показники.

За сумлінну працю, високий професіоналізм та вагомий внесок у розвиток електроенергетики краю Віталій Федоров неодноразово був відзначений різноманітними нагородами від Правління Товариства, районної та обласної влади. Зокрема, й найвищою відзнакою Міністерства енергетики та вугільної промисловості України – нагрудним знаком «Відмінник енергетики України».

Трудовий колектив Кельменецького РЕМ відгукується про свого багаторічного начальника винятково як про справедливого керівника, добру і чуйну людину, веселого товариша: «не хочемо відпускати Віталія Григоровича».



Віталій Федоров, Вадим Сердюк (нач. Путильського РЕМ), Андрій Піщальник (нач. Вижницького РЕМ), Іван Рибак (нач. Кельменецького РЕМ).

Фотофакт

Завдяки старанням профспілки Товариства та особистого внеску її голови Марії Прокопець, енергетики мають змогу до світлого свята Різдва Христового споглядати цю чудову шопку – велика дяка від усіх колег за духовне та естетичне наповнення.