

Информация о качестве обслуживания потребителей АО «ОЭЗ ППТ «Липецк»
(наименование сетевой организации)

услуг за 2019 год

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Количество потребителей электрической энергии присоединенных к электрическим сетям АО «ОЭЗ ППТ «Липецк» на 31.12.2019г. составило 32 штуки, из них:

	ед.изм	кол-во
юридические лица	шт	32
с расчетными уровнями напряжения:		
ВН (110 кВ)	шт	8
СН-2 (10 кВ)	шт	19
НН (0,4 кВ)	шт	6
по категории надежности:		
вторая	шт	19
третья	шт	13

Количество потребителей электрической энергии присоединенных к электрическим сетям АО «ОЭЗ ППТ «Липецк» на 31.12.2018г. составляло 32 штук.

1.2. Количество точек поставки электрической энергии на 31.12.2019г. составило 64 штук, из них:

	ед.изм	кол-во
оборудованные приборами учета электрической энергии	шт	64
юридические лица	шт	64
приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных	шт	46

Количество точек поставки электрической энергии на 31.12.2018г. составляло 65 штук.

1.3. По состоянию на 31.12.2019г. АО «ОЭЗ ППТ «Липецк» для передачи электрической энергии потребителям использовало следующие объекты электросетевого хозяйства:

	ед.изм	кол-во в 2018	кол-во в 2019	динамика изменения %
воздушные линии (ВЛ):	км	8,39	8,464	0,88
110 кВ	км	0,09	0,093	3,33
10 кВ	км	8,3	8,371	0,86
0,4 кВ	км	0	0	0
кабельные линии (КЛ):	км	82,062	84,174	2,57
110 кВ	км	3,565	3,565	0
10 кВ	км	73,59	75,702	2,87
0,4 кВ	км	4,907	4,907	0
подстанции 110 кВ	шт	1	1	0
подстанции 10 кВ	шт	13	14	7,69

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.

	2018г. %	2019г. %	динамика изменения %
воздушные линии (ВЛ):			
110 кВ	68	75	10,29
10 кВ	66	78	18,18
0,4 кВ	-	-	
кабельные линии (КЛ):			
110 кВ	22	25	13,64
10 кВ	24	28	16,67
0,4 кВ	11	16	45,45
подстанции 110 кВ	69	73	5,8
подстанции 10 кВ	29	27	-6,9

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.

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		2018	2019 (текущий год)	Динамика изменения показателя %
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (P_{SAIDI})	0	0	0
1.1.	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
1.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	0
1.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	0
1.4.	НН (до 1 кВ)	0	0	0
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (P_{SAIFI})	0	0	0
2.1.	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
2.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	0
2.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	0
2.4.	НН (до 1 кВ)	0	0	0
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) ($P_{SAIDI,план}$)	0	0,41333	0
3.1.	ВН (110 кВ и выше)	0	1,01636	0
3.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	0
3.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0,37442	0
3.4.	НН (до 1 кВ)	0	0	0
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) ($P_{SAIFI,план}$)	0	0,07576	0
4.1.	ВН (110 кВ и выше)	0	0,09091	0
4.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	0
4.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0,09302	0
4.4.	НН (до 1 кВ)	0	0	0
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. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

2.2. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в отчетном периоде (2019г.)

1	2	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, П _{САИД1}				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, П _{САИГ1}				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 _{САИД1,план}				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), П _{САИГ1,план}				19	20
		ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН		
1	АО "ОЭЗ ППТ "Липецк"	0	0	0	0	0	0	0	0	1,016	0	0,374	0	0,091	0	0,093	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
3.2	по вине сторонних лиц	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	0	13	0	13	0	-100	10	71	610	14,7	28,6	94,56	0	0	0	18,788
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	3	0	1	0	-100	1	1	0	5	2	-60	0	0	0	13
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	3	0	1	1	0	1	0	-100	3	5	66,67	0	0	0	14
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
7.1	по вине сетевой организации	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
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	0	37	0	20	1117	5485	36	0	-100	249	262	5,22	0	0	0	215,13

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации (не заполняется, в случае наличия на официальном сайте сетевой организации в сети Интернет интерактивного инструмента, который позволяет автоматически рассчитывать стоимость технологического присоединения при вводе параметров, предусмотренных настоящим пунктом) за 2019г.

Мощность энергопринимающих устройств заявителя, кВт			15		150		250		670	
Категория надежности			I - II	III	I - II	III	I - II	III	I - II	III
Расстояние до границ земельного участка заявителя, м	Необходимость строительства подстанции	Тип линии								
500 - сельская местность/300 - городская местность	Да	КЛ	560 160,0	143 685,0	3 873 300,0	1 151 250,0	4 533 500,0	1 467 250,0	11 284 140,0	4 265 220,0
		ВЛ	567 510,0	147 360,0	3 946 800,0	1 188 000,0	4 656 000,0	1 528 500,0	11 612 440,0	4 429 370,0
	Нет	КЛ	139 980,0	69 990,0	1 149 600,0	574 800,0	1 916 000,0	958 000,0	5 134 880,0	2 567 440,0
		ВЛ	148 470,0	74 235,0	1 223 100,0	611 550,0	2 038 500,0	1 019 250,0	5 463 180,0	2 731 590,0
750	Да	КЛ	560 160,0	143 685,0	3 873 300,0	1 151 250,0	4 533 500,0	1 467 250,0	11 284 140,0	4 265 220,0
		ВЛ	567 510,0	147 360,0	3 946 800,0	1 188 000,0	4 656 000,0	1 528 500,0	11 612 440,0	4 429 370,0
	Нет	КЛ	139 980,0	69 990,0	1 149 600,0	574 800,0	1 916 000,0	958 000,0	5 134 880,0	2 567 440,0
		ВЛ	148 470,0	74 235,0	1 223 100,0	611 550,0	2 038 500,0	1 019 250,0	5 463 180,0	2 731 590,0
1000	Да	КЛ	560 160,0	143 685,0	3 873 300,0	1 151 250,0	4 533 500,0	1 467 250,0	11 284 140,0	4 265 220,0
		ВЛ	567 510,0	147 360,0	3 946 800,0	1 188 000,0	4 656 000,0	1 528 500,0	11 612 440,0	4 429 370,0
	Нет	КЛ	139 980,0	69 990,0	1 149 600,0	574 800,0	1 916 000,0	958 000,0	5 134 880,0	2 567 440,0
		ВЛ	148 470,0	74 235,0	1 223 100,0	611 550,0	2 038 500,0	1 019 250,0	5 463 180,0	2 731 590,0
1250	Да	КЛ	560 160,0	143 685,0	3 873 300,0	1 151 250,0	4 533 500,0	1 467 250,0	11 284 140,0	4 265 220,0
		ВЛ	567 510,0	147 360,0	3 946 800,0	1 188 000,0	4 656 000,0	1 528 500,0	11 612 440,0	4 429 370,0
	Нет	КЛ	139 980,0	69 990,0	1 149 600,0	574 800,0	1 916 000,0	958 000,0	5 134 880,0	2 567 440,0
		ВЛ	148 470,0	74 235,0	1 223 100,0	611 550,0	2 038 500,0	1 019 250,0	5 463 180,0	2 731 590,0

Примечания:

1. Расчет произведен на основании ставки платы за единицу мощности утвержденной постановлением управлением энергетикой и тарифов Липецкой области от 25.12.2018г. №55/7.
2. Для заявителей с мощностью 15 кВт расчет произведен со строительством ВЛ (КЛ)-0,4 кВ. Для остальных заявителей, со строительством ВЛ (КЛ)-10 кВ.
3. Плата за технологическое присоединение энергопринимающих устройств максимальной мощностью, не превышающей 15 кВт включительно (с учетом ранее присоединенных в данной точке

присоединения энергопринимающих устройств) устанавливается исходя из стоимости мероприятий по технологическому присоединению в размере не более 550 рублей при присоединении заявителя, владеющего объектами, отнесенными к третьей категории надежности (по одному источнику электроснабжения) при условии, что расстояние от границ участка заявителя до объектов электросетевого хозяйства на уровне напряжения до 20 кВ включительно необходимого заявителю класса напряжения сетевой организации, в которую подана заявка, составляет не более 300 метров в городах и поселках городского типа и не более 500 метров в сельской местности.

Одно и то же лицо может осуществить технологическое присоединение энергопринимающих устройств, с платой за технологическое присоединение в размере, не превышающем 550 рублей, не более одного раза в течение 3 лет.

4. Стоимость технологического присоединения приведена в рублях без НДС.

2.2.	качество услуг по передаче электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	-100	0	0	0
2.3.	качество электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.4.	осуществление технологического присоединения	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.5.	коммерческий учет электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.6.	качество обслуживания	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.7.	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.8.	прочее (указать)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Заявка на оказание услуг	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	16	33,33	0	0	0	0
3.1.	по технологическому присоединению	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	12	33,33	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
3.3.	организация коммерческого учета электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.4.	прочее (техническое обслуживание)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	4	33,33	0	0	0	0

4. Качество обслуживания

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	АДЦ АО "ОЭЗ ППТ "Липецк"	административно-деловой центр	399071, Липецкая область, Грязинский район, село Казинка, территория ОЭЗ ППТ Липецк, здание 2		понедельник-четверг: с 8-30 до 17-30; пятница: с 8-30 до 16-30; суббота, воскресенье: выходной	Услуги присоединения(подключения) к сетям электроснабжения, теплоснабжения, газоснабжения, водоснабжения и водоотведения, а также услуги ресурсоснабжения и (или) передачи по указанным сетям. Прочие услуги.	-	-	-	-

4. Качество обслуживания

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

N	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:	номер телефона	88043338424
	Номер телефона по вопросам энергоснабжения:		88043338424
	Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:		88043338424
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	3
2.1.	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	3
2.2.	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	0
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0,2
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	2,3

4. Качество обслуживания
4.9. Информация по обращениям потребителей.

N	Идентификационный номер обращения	Дата обращения	Время обращения	Форма обращения					Обращения					Обращения потребителей, содержащие жалобу					Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг			Факт получения потребителем ответа			Мероприятия по результатам обращения						
				Очное обращение	Зачное обращение посредством телефонной связи	Зачное обращение посредством сети Интернет	Письменное обращение посредством почтовой связи	Прочее	Оказание услуг по передаче электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Прочее	Качество услуг по передаче электрической энергии	Качество электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Прочее	По технологическому присоединению	Заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	Организация коммерческого учета электроэнергии	Прочее	Заявителем был получен исчерпывающий ответ в установленные сроки	Заявителем был получен исчерпывающий ответ с нарушением сроков	Обращение оставлено без ответа	Выполненные мероприятия по результатам обращения	Планируемые мероприятия по результатам обращения	
1.	88	24.01.2019					1																1	1			Договор ТО заключен				
2.	208	18.02.2019					1																1	1			Договор ТО заключен				
3.	349	20.03.2019					1			1										1				1			Договор ТП заявителем не подписан, заявка аннулирована				
3.1.	425	28.03.2019					1			1										1				1			Договор ТП заключен				
4.	465	05.04.2019					1			1										1				1			Договор ТП заключен				
4.1.	495	12.04.2019					1			1										1				1			Договор ТП заключен				
5	517	17.04.2019					1			1										1				1			Договор ТП заключен				
6	643	14.05.2019					1			1										1				1			Договор ТП заявителем не подписан, заявка аннулирована				
7	900	24.06.2019					1																1	1			Направлено коммерческое предложение				
8	950	01.07.2019					1			1										1				1			Договор ТП заключен				
9	1030	15.07.2019					1			1										1				1			Заявитель уведомлен о проводимой работе	Увеличивается в отношении со смежной сетевой организацией			
10	1254	21.08.2019					1			1										1				1			Договор ТП направлен заявителю				
11	1477	01.10.2019					1			1										1				1			Договор ТП заключен				
12	1544	14.10.2019					1			1										1				1			Договор ТП заключен				
13	1611	24.10.2019					1																	1			Договор ТО расторгнут				
14	1718	11.11.2019					1			1														1			Внесены изменения в договор ТП				
15	1715	11.11.2019					1																	1	1		Договор ТО заключен				
16	1740	13.11.2019					1			1										1				1			Заявитель уведомлен о проводимой работе	Увеличивается в отношении со смежной сетевой организацией			
17	1753	14.11.2019					1			1										1				1			Договор ТП направлен заявителю				
18	1773	18.11.2019					1			1										1				1			Договор ТП заключен				
Итого				0	0	0	20	0	0	15	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	0	0	4	20	0	0	0	0

Используемые сокращения: ТП- технологическое присоединение;
ТО-техническое обслуживание электроустановок