

Приложение N 7
к Единым стандартам качества обслуживания сетевыми
организациями потребителей услуг сетевых организаций

Информация о качестве обслуживания потребителей АО «ОЭЗ ППТ «Липецк»

(наименование сетевой организации)

услуг за 2023 год

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Количество потребителей электрической энергии присоединенных к электрическим сетям АО «ОЭЗ ППТ «Липецк» на 31.12.2023г. составило 38 штуки, из них:

	ед.изм	кол-во
юридические лица	шт	38
с расчетными уровнями напряжения:		
ВН (110 кВ)	шт	9
СН-2 (10 кВ)	шт	24
НН (0,4 кВ)	шт	5
по категории надежности:		
вторая	шт	22
третья	шт	16

Количество потребителей электрической энергии присоединенных к электрическим сетям АО «ОЭЗ ППТ «Липецк» на 31.12.2022. составляло 39 штук.

1.2. Количество точек поставки электрической энергии на 31.12.2023г. составило 77 штук, из них:

	ед.изм	кол-во
оборудованные приборами учета электрической энергии	шт	77
юридические лица	шт	77
приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных	шт	69

Количество точек поставки электрической энергии на 31.12.2022г. составляло 73 штук.

1.3. По состоянию на 31.12.2023г. АО «ОЭЗ ППТ «Липецк» для передачи электрической энергии потребителям использовало следующие объекты электросетевого хозяйства:

	ед.изм	кол-во в 2022	кол-во в 2023	динамика изменения %
воздушные линии (ВЛ):	км	7,3	7,687	5,3
110 кВ	км	0,093	0,093	0
10 кВ	км	7,207	7,594	5,37
0,4 кВ	км	0	0	0
кабельные линии (КЛ):	км	85,770	91,727	6,95
110 кВ	км	3,5654	3,5654	0
10 кВ	км	77,297	83,254	7,71
0,4 кВ	км	4,9074	4,9074	0
подстанции 110 кВ	шт	1	2	100
подстанции 10 кВ	шт	18	18	0

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.

	2022г. %	2023г. %	динамика изменения %
воздушные линии (ВЛ):			
110 кВ	95	100	5,26
10 кВ	99	85	-14,14
0,4 кВ	-	-	
кабельные линии (КЛ):			
110 кВ	35	39	11,43
10 кВ	34	33	-2,94
0,4 кВ	30	34	13,33
подстанции 110 кВ	87	30	-65,52
подстанции 10 кВ	31	25	-19,35

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		
		2022	2023 (текущий год)	Динамика изменения показателя %
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_{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 (Π_{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) ($\Pi_{SAIDI,план}$)	0	0,05429	0
3.1.	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
3.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	0
3.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0,08038	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) ($\Pi_{SAIFI,план}$)	0	0,01299	0
4.1.	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
4.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	0
4.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0,01923	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 (2023г.)

1	2	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, P_{SAID1}				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, P_{SAIF1}				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), $P_{SAID1,план}$				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), $P_{SAIF1,план}$				19	20
		ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН		
1	АО "ОЭЗ ППТ "Липецк"	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,08	0,00	0,00	0,00	0,02	0,00	0	0

4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	0	7,00	0	11,3	5,50	-51,33	77	103,00	33,77	21,8	30,5	39,91	0	0	0	32,013
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	1	0	4	3	-25	1	1	0	5	2	-60	0	0	0	17
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	1	0	0	3	2	-33,33	0	1	0	3	6	0	0	0	0	16
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	35	0,00	0	32,33	117,5	263,4	0	66	0	589	817	38,71	0	0	0	207,1

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 2023г.

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	1 669 527,5	823 454,5	2 312 472,0	1 141 570,5	4 707 755,0	2 146 237,0	6 736 355,0	3 497 527,0
		ВЛ	1 225 912,0	601 646,8	1 868 856,5	919 762,8	3 820 524,0	1 702 621,5	5 849 124,0	3 053 911,5
	Нет	КЛ	1 041 805,5	526 637,3	1 404 912,5	708 190,8	2 727 386,0	1 369 427,5	2 727 386,0	1 369 427,5
		ВЛ	793 622,0	402 545,5	910 693,0	461 081,0	1 738 947,0	875 208,0	1 738 947,0	875 208,0
750	Да	КЛ	2 419 294,0	1 198 337,8	3 062 238,5	1 516 453,8	6 207 288,0	2 896 003,5	8 235 888,0	4 247 293,5
		ВЛ	1 753 870,8	865 626,1	2 396 815,3	1 183 742,1	4 876 441,5	2 230 580,3	6 905 041,5	3 581 870,3
	Нет	КЛ	1 539 664,8	775 566,9	2 066 149,3	1 038 809,1	4 049 859,5	2 030 664,3	4 049 859,5	2 030 664,3
		ВЛ	1 167 389,5	589 429,3	1 324 820,0	668 144,5	2 567 201,0	1 289 335,0	2 567 201,0	1 289 335,0
1000	Да	КЛ	3 169 060,5	1 573 221,0	3 812 005,0	1 891 337,0	7 706 821,0	3 645 770,0	9 735 421,0	4 997 060,0
		ВЛ	2 281 829,5	1 129 605,5	2 924 774,0	1 447 721,5	5 932 359,0	2 758 539,0	7 960 959,0	4 109 829,0
	Нет	КЛ	2 037 524,0	1 024 496,5	2 727 386,0	1 369 427,5	5 372 333,0	2 691 901,0	5 372 333,0	2 691 901,0
		ВЛ	1 541 157,0	776 313,0	1 738 947,0	875 208,0	3 395 455,0	1 703 462,0	3 395 455,0	1 703 462,0
1250	Да	КЛ	3 918 827,0	1 948 104,3	4 561 771,5	2 266 220,3	9 206 354,0	4 395 536,5	11 234 954,0	5 746 826,5
		ВЛ	2 809 788,3	1 393 584,9	3 452 732,8	1 711 700,9	6 988 276,5	3 286 497,8	9 016 876,5	4 637 787,8
	Нет	КЛ	2 535 383,3	1 273 426,1	3 388 622,8	1 700 045,9	6 694 806,5	3 353 137,8	6 694 806,5	3 353 137,8
		ВЛ	1 914 924,5	963 196,8	2 153 074,0	1 082 271,5	4 223 709,0	2 117 589,0	4 223 709,0	2 117 589,0

Примечания:

1. Расчет произведен на основании стандартизированной тарифной ставки для расчета платы за технологическое присоединение утвержденной постановлением управлением энергетики и тарифов Липецкой области от 25.11.2022г. №54/24.
2. Плата за технологическое присоединение энергопринимающих устройств приведена для юридических лиц.
3. Стоимость технологического присоединения приведена в рублях без НДС.
4. При расчете стоимости ТП, при необходимости установки подстанции, приняты уровни напряжения КЛ и ВЛ 10 кВ. В остальных случаях КЛ и ВЛ 0,4 кВ.
5. При расчете стоимости ТП, коммерческий учет принят на уровне напряжения 0,4 кВ.

2.2.	качество услуг по передаче электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	21	11	-47,6	0	0	0	0	0	0	0
3.1.	по технологическому присоединению	0	0	0	0	0	0	14	6	-57,1	0	0	0	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	7	5	-28,6	0	0	0	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	398010 Липецкая область, Грязинский район, город Грязи, территория ОЭЗ ППТ Липецк, строение 4,	88043338424, (4742)51-51-80, info@sezlipetsk.ru	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	16
2.1.	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	16
2.2.	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	16
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0,15
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	1,16

4. Качество обслуживания
4.9. Информация по обращениям потребителей.

N	Идентификационный номер обращения	Дата обращения	Время обращения	Форма обращения					Обращения					Обращения потребителей, содержащие жалобы						Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг				Факт получения потребителем ответа			Мероприятия по результатам обращения				
				Очное обращение	Заочное обращение посредством телефонной связи	Заочное 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 электроэнергии	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	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
1	27	23.01.2023				1								1										1	1					Услуги ЭТЛ оказаны	
2	T1	23.01.2023	11:48:01		1									1												1					
3	T2	30.01.2023	14:14:57		1									1												1					
4	T3	14.02.2023	10:27:20		1									1												1					
5	248	15.02.2023				1				1													1			1					Договор ТП заключен
6	107	13.03.2023				1								1											1	1					Услуги ЭТЛ оказаны
7	T4	19.04.2023	14:02:52		1									1												1					
8	T5	10.05.2023	11:39:41		1									1												1					
9	T6	26.05.2023	14:15:52		1									1												1					
10	Яр-2023-190	01.06.2023				1								1											1	1					Услуги ЭТЛ оказаны
11	T7	02.06.2023	10:50:36		1									1												1					
12	1322	02.08.2023				1				1													1			1					Договор ТП заключен
13	1386	11.08.2023				1				1													1			1					Договор ТП заключен
14	126	17.08.2023				1								1											1	1					Услуги ЭТЛ оказаны
15	T8	19.09.2023	11:05:12		1									1												1					
16	488	17.10.2023				1								1												1	1				Услуги ЭТЛ оказаны
17	1867	02.11.2023				1				1																1	1				Договор ТП заключен
18	T9	13.11.2023	9:28:15		1									1													1				
19	T10	13.11.2023	14:47:23		1									1													1				
20	T11	22.11.2023	9:17:46		1									1													1				
21	T12	14.12.2023	14:36:03		1									1													1				
22	T13	18.12.2023	12.20.28		1									1													1				
23	T14	18.12.2023	14.21.36		1									1													1				
24	2120	18.12.2023				1				1														1		1					Договор ТП направлен
25	2144	20.12.2023				1				1																1					Договор ТП направлен
26	T15	21.12.2023	14:57:28		1									1													1				
27	T16	28.12.2023	14:31:57		1									1													1				
Итого				0	16	11	0	0	0	6	0	0	0	21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	5	27	0	0	

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