

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

услуг за 2018 год

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Количество потребителей электрической энергии присоединенных к электрическим сетям АО «ОЭЗ ППТ «Липецк» на 31.12.2018г. составило 32 штуки, из них:

	ед.изм	кол-во
юридические лица	шт	32
с расчетными уровнями напряжения:		
ВН (110 кВ)	шт	9
СН-2 (10 кВ)	шт	18
НН (0,4 кВ)	шт	6
по категории надежности:		
вторая	шт	18
третья	шт	14

Количество потребителей электрической энергии присоединенных к электрическим сетям АО «ОЭЗ ППТ «Липецк» на 31.12.2017г. составляло 30 штук.

1.2. Количество точек поставки электрической энергии на 31.12.2018г. составило 65 штук, из них:

	ед.изм	кол-во
оборудованные приборами учета электрической энергии	шт	65
юридические лица	шт	65
приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных	шт	42

Количество точек поставки электрической энергии на 31.12.2017г. составляло 66 штук.

1.3. По состоянию на 31.12.2018г. АО «ОЭЗ ППТ «Липецк» для передачи электрической энергии потребителям использовало следующие объекты электросетевого хозяйства:

	ед.изм	кол-во в 2017	кол-во в 2018	динамика изменения %
воздушные линии (ВЛ):	км	8,39	8,39	0
110 кВ	км	0,09	0,09	0
10 кВ	км	8,3	8,3	0
0,4 кВ	км	0	0	0
кабельные линии (КЛ):	км	79,13	82,07	3,72
110 кВ	км	3,57	3,57	0
10 кВ	км	70,65	73,59	4,16
0,4 кВ	км	4,91	4,91	0
подстанции 110 кВ	шт	1	1	0
подстанции 10 кВ	шт	13	13	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.

	2017г. %	2018г. %	динамика изменения %
воздушные линии (ВЛ):			
110 кВ	62	68	9,68
10 кВ	64	66	3,13
0,4 кВ	-	-	
кабельные линии (КЛ):			
110 кВ	19	22	15,79
10 кВ	24	24	0
0,4 кВ	8	11	37,5
подстанции 110 кВ	62	69	11,29
подстанции 10 кВ	25	29	16

## 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		
		2017	2018 (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	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	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	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	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





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	9	0	0	7,5	13	73,33	7	10	42,86	22,7	14,7	-35,2	0	0	0	10,488
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	2	0	0	2	1	-50	1	1	0	4	5	25	0	0	0	16
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	1	0	0	2	1	-50	1	1	0	6	3	-50	0	0	0	15
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	21	0	0	22	20	-9,09	91	36	-60,4	762,5	249	-67,3	0	0	0	150,19

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 2018г.

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	548 469,0	141 844,5	5 484 690,0	1 418 445,0	4 894 650,0	1 668 825,0	15 878 062,0	4 643 301,0
		ВЛ	552 519,0	143 869,5	5 525 190,0	1 438 695,0	4 962 150,0	1 702 575,0	16 058 962,0	4 733 751,0
	Нет	КЛ	136 269,0	68 134,5	1 407 690,0	703 845,0	2 346 150,0	1 173 075,0	6 287 682,0	3 143 841,0
		ВЛ	144 339,0	72 169,5	1 448 190,0	724 095,0	2 413 650,0	1 206 825,0	6 468 582,0	3 234 291,0
750	Да	КЛ	548 469,0	141 844,5	5 484 690,0	1 418 445,0	4 894 650,0	1 668 825,0	15 878 062,0	4 643 301,0
		ВЛ	552 519,0	143 869,5	5 525 190,0	1 438 695,0	4 962 150,0	1 702 575,0	16 058 962,0	4 733 751,0
	Нет	КЛ	136 269,0	68 134,5	1 407 690,0	703 845,0	2 346 150,0	1 173 075,0	6 287 682,0	3 143 841,0
		ВЛ	144 339,0	72 169,5	1 448 190,0	724 095,0	2 413 650,0	1 206 825,0	6 468 582,0	3 234 291,0
1000	Да	КЛ	548 469,0	141 844,5	5 484 690,0	1 418 445,0	4 894 650,0	1 668 825,0	15 878 062,0	4 643 301,0
		ВЛ	552 519,0	143 869,5	5 525 190,0	1 438 695,0	4 962 150,0	1 702 575,0	16 058 962,0	4 733 751,0
	Нет	КЛ	136 269,0	68 134,5	1 407 690,0	703 845,0	2 346 150,0	1 173 075,0	6 287 682,0	3 143 841,0
		ВЛ	144 339,0	72 169,5	1 448 190,0	724 095,0	2 413 650,0	1 206 825,0	6 468 582,0	3 234 291,0
1250	Да	КЛ	548 469,0	141 844,5	5 484 690,0	1 418 445,0	4 894 650,0	1 668 825,0	15 878 062,0	4 643 301,0
		ВЛ	552 519,0	143 869,5	5 525 190,0	1 438 695,0	4 962 150,0	1 702 575,0	16 058 962,0	4 733 751,0
	Нет	КЛ	136 269,0	68 134,5	1 407 690,0	703 845,0	2 346 150,0	1 173 075,0	6 287 682,0	3 143 841,0
		ВЛ	144 339,0	72 169,5	1 448 190,0	724 095,0	2 413 650,0	1 206 825,0	6 468 582,0	3 234 291,0

Примечания:

1. Расчет произведен на основании ставки платы за единицу мощности утвержденной постановлением управлением энергетикой и тарифов Липецкой области от 27.12.2017г. №52/2.
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	0	1	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	0	0	0	10	12	20	0	0	0	0
3.1.	по технологическому присоединению	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	9	12,5	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	2	3	50	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	6
2.1.	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	6
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

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	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	68	19.01.2018					1						1											1	1			Договор ТО заключен		
2	363	14.03.2018					1			1												1			1			Договор ТП заявитель не подписал, заявка аннулирована		
3	62	15.03.2018					1						1										1	1			Договор ТО заключен			
4	566	18.04.2018					1			1												1			1			Договор ТП заключен		
5	567	18.04.2018					1															1			1			Заявитель отказался от заключения договора ТП		
5.1	622	03.05.2018					1			1															1					
6	679	16.05.2018					1															1			1			Договор ТП заключен		
7	2048	13.06.018					1		1																1			Заявителю направлен исчерпывающий ответ		
8	1006	27.07.2018					1															1			1			Договор ТП заключен		
9	1067	07.08.2018					1															1			1			Договор ТП заключен		
10	1142	24.08.2018					1						1										1	1			Договор ТО заключен			
11	1145	27.08.2018					1															1			1			Договор ТП заключен		
12	1608	26.11.2018					1															1			1			Договор ТП заключен		
12.1.	1643	29.11.2018					1																		1			Договор ТП заключен		
13	1711	10.12.2018					1															1			1			Договор ТП заключен		
Итого				0	0	0	15	0	1	11	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	3	15	0	0	0	0

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