

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

услуг за 2017 год

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Количество потребителей электрической энергии присоединенных к электрическим сетям АО «ОЭЗ ППТ «Липецк» на 31.12.2017г. составило 30 штук, из них:

	ед.изм	кол-во
юридические лица	шт	30
с расчетными уровнями напряжения:		
ВН (110 кВ)	шт	8
СН-2 (10 кВ)	шт	23
НН (0,4 кВ)	шт	7
по категории надежности:		
вторая	шт	16
третья	шт	14

Количество потребителей электрической энергии присоединенных к электрическим сетям АО «ОЭЗ ППТ «Липецк» на 31.12.2016г. составляло 29 штук.

1.2. Количество точек поставки электрической энергии на 31.12.2017г. составило 66 штук, из них:

	ед.изм	кол-во
оборудованные приборами учета электрической энергии	шт	66
юридические лица	шт	66
приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных	шт	38

Количество точек поставки электрической энергии на 31.12.2016г. составляло 58 штук.

1.3. По состоянию на 31.12.2017г. АО «ОЭЗ ППТ «Липецк» для передачи электрической энергии потребителям использовало следующие объекты электросетевого хозяйства:

	ед.изм	кол-во в 2016	кол-во в 2017	динамика изменения %
воздушные линии (ВЛ):	км	8,3	8,39	1,08
110 кВ	км	0,09	0,09	0
10 кВ	км	8,21	8,3	1,1
0,4 кВ	км	0	0	0
кабельные линии (КЛ):	км	63,95	79,13	23,74
110 кВ	км	3,57	3,57	0
10 кВ	км	55,63	70,65	27
0,4 кВ	км	4,75	4,91	3,37
подстанции 110 кВ	шт	1	1	0
подстанции 10 кВ	шт	10	13	30

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.

	2016г. %	2017г. %	динамика изменения %
воздушные линии (ВЛ):			
110 кВ	55	62	12,73
10 кВ	29	64	120,69
0,4 кВ	-	-	
кабельные линии (КЛ):			
110 кВ	15	19	26,67
10 кВ	27	24	-11,11
0,4 кВ	4	8	100
подстанции 110 кВ	55	62	12,73
подстанции 10 кВ	30	17	-43,33

## 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		
		2016	2017 (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	0	9	0	10,3	7,5	-27,2	8,7	7	-19,5	17,6	22,7	28,98	0	0	0	10,35
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	2	0	3	2	-33,3	6	1	-83,3	4	4	0	0	0	0	22
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	1	0	1	2	100	4	1	-75	1	6	500	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	0	21	0	43	22	-48,8	30,5	91	198,4	105	762,5	626,2	0	0	0	134,38

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 2017г.

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	13 327,50	11 631,45	12 690,00	11 152,50	4 815 128,77	2 415 576,88	6 502 737,79	3 279 709,89
		ВЛ	13 327,50	11 631,45	12 690,00	11 152,50	2 677 034,57	1 346 529,79	4 402 425,05	2 229 553,53
	Нет	КЛ	13 327,50	11 631,45	12 690,00	11 152,50	3 837 084,77	1 926 554,88	3 834 835,31	1 945 758,65
		ВЛ	13 327,50	11 631,45	12 690,00	11 152,50	1 698 990,57	857 507,79	1 734 522,57	895 602,29
750	Да	КЛ	13 327,50	11 631,45	12 690,00	11 152,50	6 723 096,15	3 369 560,57	8 391 814,44	4 224 248,22
		ВЛ	13 327,50	11 631,45	12 690,00	11 152,50	3 515 954,86	1 765 989,93	5 241 345,34	2 649 013,67
	Нет	КЛ	13 327,50	11 631,45	12 690,00	11 152,50	5 745 052,15	2 880 538,57	5 723 911,96	2 890 296,98
		ВЛ	13 327,50	11 631,45	12 690,00	11 152,50	2 537 910,86	1 276 967,93	2 573 442,86	1 315 062,43
1000	Да	КЛ	13 327,50	11 631,45	12 690,00	11 152,50	8 631 063,53	4 323 544,27	10 280 891,09	5 168 786,55
		ВЛ	13 327,50	11 631,45	12 690,00	11 152,50	4 354 875,14	2 185 450,07	6 080 265,62	3 068 473,81
	Нет	КЛ	13 327,50	11 631,45	12 690,00	11 152,50	7 653 019,53	3 834 522,27	7 612 988,61	3 834 835,31
		ВЛ	13 327,50	11 631,45	12 690,00	11 152,50	3 376 831,14	1 696 428,07	3 412 363,14	1 734 522,57
1250	Да	КЛ	13 327,50	11 631,45	12 690,00	11 152,50	10 539 030,91	5 277 527,96	12 169 967,74	6 113 324,87
		ВЛ	13 327,50	11 631,45	12 690,00	11 152,50	5 193 795,43	2 604 910,21	6 919 185,91	3 487 933,95
	Нет	КЛ	13 327,50	11 631,45	12 690,00	11 152,50	9 560 986,91	4 788 505,96	9 502 065,26	4 779 373,63
		ВЛ	13 327,50	11 631,45	12 690,00	11 152,50	4 215 751,43	2 115 888,21	4 251 283,43	2 153 982,71

Примечания: Расчет произведен по состоянию на 4 квартал 2017 года, на основании стандартизированных тарифных ставок утвержденных постановлением управлением энергетики и тарифов Липецкой области от 27.12.2016г. №48/2.

Для потребителей с мощностью до 150 кВт стоимость мероприятий "последней мили" не учитывается.

Для потребителей с мощностью свыше 150 кВт учтено строительство КЛ или ВЛ на напряжение 10 кВ.

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	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	0	0	0	15	10	-33,3	0	0	0	0
3.1.	по технологическому присоединению	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	8	-42,9	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	1	2	100	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"	административный 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	9
2.1.	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	8
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.	0,25
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	2,2

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	2017/012/ВРА	19.01.2017					1						1											1	1			Договор ТО заключен		
2	494	19.06.2017					1			1												1			1			Договор ТП заключен		
3	1416	07.09.2017					1						1											1	1			Договор ТО заключен		
4	1420	08.09.2017					1				1											1			1			Договор ТП заключен		
5	1529	29.09.2017					1				1											1			1			Договор ТП заключен		
5.1.	2078	07.12.2017					1				1														1					
5.2.	2147	18.12.2017					1				1														1					
6	1530	29.09.2017					1				1											1			1			Договор ТП заключен		
6.1.	2078	07.12.2017					1				1														1					
7	1749	18.10.2017					1				1											1			1			Договор ТП заключен		
8	1748	18.10.2017					1				1											1			1			Договор ТП заключен		
9	1810	26.10.2017					1				1											1			1			Договор ТП заключен		
10	1877	03.11.2017					1				1											1			1			Договор ТП заключен		
Итого				0	0	0	13	0	0	0	11	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	13	0	0	0	0

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