

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 2021 год

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Количество потребителей электрической энергии присоединенных к электрическим сетям АО «ОЭЗ ППТ «Липецк» на 31.12.2021г. составило 36 штуки, из них:

	ед.изм	кол-во
юридические лица	шт	36
с расчетными уровнями напряжения:		
ВН (110 кВ)	шт	8
СН-2 (10 кВ)	шт	23
НН (0,4 кВ)	шт	5
по категории надежности:		
вторая	шт	22
третья	шт	14

Количество потребителей электрической энергии присоединенных к электрическим сетям АО «ОЭЗ ППТ «Липецк» на 31.12.2020. составляло 34 штук.

1.2. Количество точек поставки электрической энергии на 31.12.2021г. составило 73 штук, из них:

	ед.изм	кол-во
оборудованные приборами учета электрической энергии	шт	73
юридические лица	шт	73
приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных	шт	56

Количество точек поставки электрической энергии на 31.12.2020г. составляло 66 штук.

1.3. По состоянию на 31.12.2020г. АО «ОЭЗ ППТ «Липецк» для передачи электрической энергии потребителям использовало следующие объекты электросетевого хозяйства:

	ед.изм	кол-во в 2020	кол-во в 2021	динамика изменения %
воздушные линии (ВЛ):	км	8,464	7,3	-13,75
110 кВ	км	0,093	0,093	0
10 кВ	км	8,371	7,207	-13,91
0,4 кВ	км	0	0	0
кабельные линии (КЛ):	км	84,174	82,425	-2,08
110 кВ	км	3,5654	3,5654	0
10 кВ	км	75,702	73,952	-2,31
0,4 кВ	км	4,907	4,9074	0,01
подстанции 110 кВ	шт	1	1	0
подстанции 10 кВ	шт	14	18	28,57

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.

	2020г. %	2021г. %	динамика изменения %
воздушные линии (ВЛ):			
110 кВ	82	88	7,32
10 кВ	80	99	23,75
0,4 кВ	-	-	
кабельные линии (КЛ):			
110 кВ	29	32	10,34
10 кВ	29	22	-24,14
0,4 кВ	22	26	18,18
подстанции 110 кВ	78	83	6,41
подстанции 10 кВ	31	26	-16,13

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		
		2020	2021 (текущий год)	Динамика изменения показателя %
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIDI})	0,09121	0,00411	-95,49
1.1.	ВН (110 кВ и выше)	0	0,02727	0
1.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	0
1.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	0,14	0	-100
1.4.	НН (до 1 кВ)	0	0	0
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIFI})	0,01515	0,0137	-9,57
2.1.	ВН (110 кВ и выше)	0	0,09090909	0
2.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	0
2.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	0,02326	0	-100
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) ($\Pi_{SAIDI,план}$)	0,26864	0,01712	-93,63
3.1.	ВН (110 кВ и выше)	0,53182	0	-100
3.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	0
3.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	0,55256	0,02604	-95,29
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) ($\Pi_{SAIFI,план}$)	0,04545	0,0137	-69,86
4.1.	ВН (110 кВ и выше)	0,09091	0	-100
4.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	0
4.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	0,04651	0,02083	-55,21
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 (2021г.)

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"	0,03	0,00	0,00	0,00	0,09	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,03	0,00	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	12,50	0	16	13,00	-18,8	13	14,00	7,69	32,4	28,2	-13	0	0	0	16,138
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	2	0	3	3	0	4	3	-25	5	4	-20	0	0	0	24
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	0	0	1	3	200	2	2	0	0	0	0	0	0	0	8
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	0,00	0	1	92	9100	70	63,5	-9,29	0	0	0	0	0	0	28,313

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 2021г.

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	60 661,0	550,0	60 661,0	35 920,0	4 641 648,0	2 138 538,5	5 491 938,0	2 919 058,5
		ВЛ	60 661,0	550,0	60 661,0	35 920,0	4 385 162,0	2 010 295,5	5 235 452,0	2 790 815,5
	Нет	КЛ	60 661,0	550,0	60 661,0	35 920,0	2 504 951,0	1 258 065,0	2 504 951,0	1 258 065,0
		ВЛ	60 661,0	550,0	60 661,0	35 920,0	1 610 784,0	810 981,5	1 610 784,0	810 981,5
750	Да	КЛ	60 661,0	35 920,0	60 661,0	35 920,0	5 704 779,5	2 670 104,3	6 555 069,5	3 450 624,3
		ВЛ	60 661,0	35 920,0	60 661,0	35 920,0	5 320 050,5	2 477 739,8	6 170 340,5	3 258 259,8
	Нет	КЛ	60 661,0	35 920,0	60 661,0	35 920,0	3 720 109,0	1 865 644,0	3 720 109,0	1 865 644,0
		ВЛ	60 661,0	35 920,0	60 661,0	35 920,0	2 378 858,5	1 195 018,8	2 378 858,5	1 195 018,8
1000	Да	КЛ	60 661,0	35 920,0	60 661,0	35 920,0	6 767 911,0	3 201 670,0	7 618 201,0	3 982 190,0
		ВЛ	60 661,0	35 920,0	60 661,0	35 920,0	6 254 939,0	2 945 184,0	7 105 229,0	3 725 704,0
	Нет	КЛ	60 661,0	35 920,0	60 661,0	35 920,0	4 935 267,0	2 473 223,0	4 935 267,0	2 473 223,0
		ВЛ	60 661,0	35 920,0	60 661,0	35 920,0	3 146 933,0	1 579 056,0	3 146 933,0	1 579 056,0
1250	Да	КЛ	60 661,0	35 920,0	60 661,0	35 920,0	7 831 042,5	3 733 235,8	8 681 332,5	4 513 755,8
		ВЛ	60 661,0	35 920,0	60 661,0	35 920,0	7 189 827,5	3 412 628,3	8 040 117,5	4 193 148,3
	Нет	КЛ	60 661,0	35 920,0	60 661,0	35 920,0	6 150 425,0	3 080 802,0	6 150 425,0	3 080 802,0
		ВЛ	60 661,0	35 920,0	60 661,0	35 920,0	3 915 007,5	1 963 093,3	3 915 007,5	1 963 093,3

Примечания:

1. Расчет произведен на основании стандартизированной тарифной ставки для расчета платы за технологическое присоединение утвержденной постановлением управлением энергетики и тарифов Липецкой области от 25.12.2020г. №51/2.
2. 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.

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	24	14,29	0	0	0	0	0	0	0
3.1.	по технологическому присоединению	0	0	0	0	0	0	21	20	-4,76	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	0	4	0	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	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	8
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	8
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0,1
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	2,5

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 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	2294	15.01.2021				1				1												1				1				Договор ТП заключен	
2	2298	15.01.2021				1				1												1				1				Договор ТП заявитель не подписал, заявка аннулирована	
	2259	11.01.2021				1				1												1				1				Договор ТП заявитель не подписал, заявка аннулирована	
	92	02.02.2021				1				1												1				1				Договор ТП заключен	
	163	16.02.2021				1								1											1	1				Заклучен договор оказания услуг ЭТЛ	
	197	24.02.2021				1				1												1				1				Договор ТП заключен	
	534	15.04.2021				1				1												1				1				Договор ТП заключен	
	555	19.04.2021				1				1												1				1				Подготовлены и согласованы ТУ. Заявитель заявку аннулировал и подал новую.	
	650	30.04.2021				1				1												1				1				Направлены замечания к заявке, заявитель заявку аннулировал и подал новую	
	753	17.05.2021				1				1												1				1				Договор ТП заявитель не подписал, заявка аннулирована	
	848	27.05.2021				1				1												1				1				Договор ТП заключен	
	873	02.06.2021				1								1											1	1				Заклучен договор оказания услуг ЭТЛ	
	900	07.06.2021				1				1												1				1				Договор ТП заключен	
	969	17.06.2021				1				1												1				1				Договор ТП заключен	
	1032	25.06.2021				1								1											1	1				Заклучен договор оказания услуг ЭТЛ	
	1094	07.07.2021				1				1												1				1				Договор ТП заключен	
	1406	25.08.2021				1				1												1				1				Договор ТП заявитель не подписал, заявка аннулирована	

1282	05.08.2021				1				1										1				1		Договор ТП заключен				
1350	17.08.2021				1				1										1				1		Договор ТП заявитель не подписал, заявка аннулирована				
1393	24.08.2021				1				1										1				1		Договор ТП заключен				
1591	27.09.2021				1							1										1	1		Заключен договор оказания услуг ЭТЛ				
1674	07.10.2021				1				1										1				1		Договор ТП заключен				
1774	21.10.2021				1				1										1				1		Договор ТП заключен				
1842	09.11.2021				1				1										1				1		Договор ТП заключен				
Итого					0	0	24	0	0	0	0	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20	0	0	4	24	0	0

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