

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 2020 год

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Количество потребителей электрической энергии присоединенных к электрическим сетям АО «ОЭЗ ППТ «Липецк» на 31.12.2020г. составило 34 штуки, из них:

	ед.изм	кол-во
юридические лица	шт	34
с расчетными уровнями напряжения:		
ВН (110 кВ)	шт	8
СН-2 (10 кВ)	шт	23
НН (0,4 кВ)	шт	4
по категории надежности:		
вторая	шт	19
третья	шт	16

Количество потребителей электрической энергии присоединенных к электрическим сетям АО «ОЭЗ ППТ «Липецк» на 31.12.2019г. составляло 32 штук.

1.2. Количество точек поставки электрической энергии на 31.12.2020г. 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	49

Количество точек поставки электрической энергии на 31.12.2019г. составляло 64 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 2019	кол-во в 2020	динамика изменения %
воздушные линии (ВЛ):	км	8,464	8,464	0
110 кВ	км	0,093	0,093	0
10 кВ	км	8,371	8,371	0
0,4 кВ	км	0	0	0
кабельные линии (КЛ):	км	84,174	84,174	0
110 кВ	км	3,565	3,565	0
10 кВ	км	75,702	75,702	0
0,4 кВ	км	4,907	4,907	0
подстанции 110 кВ	шт	1	1	0
подстанции 10 кВ	шт	14	14	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.

	2019г. %	2020г. %	динамика изменения %
воздушные линии (ВЛ):			
110 кВ	75	82	9,33
10 кВ	78	80	2,56
0,4 кВ	-	-	
кабельные линии (КЛ):			
110 кВ	25	29	16
10 кВ	28	29	3,57
0,4 кВ	16	22	37,5
подстанции 110 кВ	73	78	6,85
подстанции 10 кВ	27	31	14,81

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		
		2019	2020 (текущий год)	Динамика изменения показателя %
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (P_{SAIDI})	0	0,09121	100
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	0,14	100
1.4.	НН (до 1 кВ)	0	0	0
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (P_{SAIFI})	0	0,01515	100
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	0,02326	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) ($P_{SAIDI,план}$)	0	0,26864	100
3.1.	ВН (110 кВ и выше)	0	0,53182	100
3.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	0
3.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0,55256	100
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	0,04545	100
4.1.	ВН (110 кВ и выше)	0	0,09091	100
4.2.	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	0
4.3.	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0,04651	100
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 (2020г.)

1	2	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, П _{САИД}				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, П _{САИГ}				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 _{САИД} , 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 _{САИГ} , план				19	20
		ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	АО "ОЭЗ ППТ "Липецк"	0	0	0,02326	0	0	0	0,02326	0	0,532	0	0,553	0	0,091	0	0,047	0	0	0

4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	13	0	0	0	16	0	71	13	-81,7	28,6	32,4	13,29	0	0	0	21,75
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	3	0	0	0	3	0	1	4	300	2	5	150	0	0	0	18
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	3	0	0	1	1	0	0	2	0	5	0	-100	0	0	0	12
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	37	0	0	1117	1	-99,9	0	70	0	262	0	-100	0	0	0	185,88

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 2020г.

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	12 006,0	550,0	12 006,0	12 006,0	5 044 361,0	2 345 808,5	5 861 051,0	3 095 988,5
		ВЛ	12 006,0	550,0	12 006,0	12 006,0	4 204 962,0	1 926 109,0	5 021 652,0	2 676 289,0
	Нет	КЛ	12 006,0	550,0	12 006,0	12 006,0	2 487 247,0	1 249 626,5	2 487 247,0	1 249 626,5
		ВЛ	12 006,0	550,0	12 006,0	12 006,0	1 317 638,0	664 822,0	1 317 638,0	664 822,0
750	Да	КЛ	12 006,0	12 006,0	12 006,0	12 006,0	6 383 663,5	3 015 459,8	7 200 353,5	3 765 639,8
		ВЛ	12 006,0	12 006,0	12 006,0	12 006,0	5 124 565,0	2 385 910,5	5 941 255,0	3 136 090,5
	Нет	КЛ	12 006,0	12 006,0	12 006,0	12 006,0	3 724 867,5	1 868 436,8	3 724 867,5	1 868 436,8
		ВЛ	12 006,0	12 006,0	12 006,0	12 006,0	1 970 454,0	991 230,0	1 970 454,0	991 230,0
1000	Да	КЛ	12 006,0	12 006,0	12 006,0	12 006,0	7 722 966,0	3 685 111,0	8 539 656,0	4 435 291,0
		ВЛ	12 006,0	12 006,0	12 006,0	12 006,0	6 044 168,0	2 845 712,0	6 860 858,0	3 595 892,0
	Нет	КЛ	12 006,0	12 006,0	12 006,0	12 006,0	4 962 488,0	2 487 247,0	4 962 488,0	2 487 247,0
		ВЛ	12 006,0	12 006,0	12 006,0	12 006,0	2 623 270,0	1 317 638,0	2 623 270,0	1 317 638,0
1250	Да	КЛ	12 006,0	12 006,0	12 006,0	12 006,0	9 062 268,5	4 354 762,3	9 878 958,5	5 104 942,3
		ВЛ	12 006,0	12 006,0	12 006,0	12 006,0	6 963 771,0	3 305 513,5	7 780 461,0	4 055 693,5
	Нет	КЛ	12 006,0	12 006,0	12 006,0	12 006,0	6 200 108,5	3 106 057,3	6 200 108,5	3 106 057,3
		ВЛ	12 006,0	12 006,0	12 006,0	12 006,0	3 276 086,0	1 644 046,0	3 276 086,0	1 644 046,0

Примечания:

1. Расчет произведен на основании стандартизированной тарифной ставки для расчета платы за технологическое присоединение утвержденной постановлением управлением энергетики и тарифов Липецкой области от 25.12.2019г. №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.

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	16	21	31,25	0	0	0	0	0	0	0
3.1.	по технологическому присоединению	0	0	0	0	0	0	12	21	75	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	4	0	-100	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	11
2.1.	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	11
2.2.	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	11
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.	1,2

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	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	99	29.01.2020				1				1												1				1			Договор ТП заключен		
2	354	16.03.2020					1				1												1				1			Договор ТП заявитель не подписал, заявка аннулирована	
3	621	24.04.2020					1				1												1				1			Договор ТП заявитель не подписал, заявка аннулирована	
4	668	29.04.2020					1				1												1				1			Договор ТП заявитель не подписал, заявка аннулирована	
4.1	755	20.05.2020					1				1												1				1			Заявка	
5	669	29.04.2020					1				1												1				1			Направлены замечания к заявке	
6	699	07.05.2020					1				1												1				1			Договор ТП заключен	
7	724	14.05.2020					1				1												1				1			Направлены замечания к заявке	
8	887	03.06.2020					1				1												1				1			Договор ТП заявитель не подписал, заявка аннулирована	
9	1094	02.07.2020					1				1												1				1			Договор ТП заключен	
10	1107	03.07.2020					1				1												1				1			Договор ТП заключен	
11	1338	07.08.2020					1				1												1				1			Договор ТП заключен	
12	1346	07.08.2020					1				1												1				1			Договор ТП заключен	
13	1368	12.08.2020					1				1												1				1			Договор ТП заключен	
14	1436	25.08.2020					1				1												1				1			Договор ТП заключен	
15	1558	11.09.2020					1				1												1				1			Потребителю направлены разъяснения	
16	1617	24.09.2020					1				1												1				1			Договор ТП заключен	
17	1609	23.09.2020					1				1												1				1			Заявка аннулирована заявителем	
18	1688	06.10.2020					1				1												1				1			Договор ТП заявитель не подписал, заявка аннулирована	
19	1772	16.10.2020					1				1												1				1			Направлены замечания к заявке	
20	1854	30.10.2020					1				1												1				1			Договор ТП заключен	
20.1	1907	10.11.2020					1				1												1				1			Договор ТП заключен	

21	1864	03.11.2020				1				1											1				1				Договор ТП заключен
22	1890	06.11.2020				1				1											1				1				Договор ТП заключен
Итого					0	0	24	0	0	0	24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21	0	0	0	24	0	0	0	0

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