

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
ПАО «Новороссийский Морской Торговый Порт» (ПАО «НМТП») за 2019 год**

1. Общая информация

1.1. Количество потребителей услуг ПАО «НМТП» (далее - потребители) 90, из них потребителей - юридических лиц 90, потребителей физических лиц - 0.

1.2. Количество точек поставки составляет 204 шт., в том числе у юридических лиц – 204 шт., у физических лиц – 0 шт. Из них у потребителей - юридических лиц количество точек поставки, оборудованных приборами учета с удаленным опросом составляет 9 шт. У потребителей - физических лиц количество точек поставки, оборудованных приборами учета с удаленным опросом составляет 0 шт.

По сравнению с предыдущим годом количество точек поставки у потребителей – юридических лиц уменьшилось на 16 шт., физических лиц – на 0 шт.

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства ПАО «НМТП»

Таблица 1.3.1 Длина воздушных линий (далее - ВЛ) и кабельных линий (далее - КЛ)

	Количество (шт)	Протяженность по трассе (км)	Протяженность по цепям (км)	Количество (шт)	Протяженность по трассе (км)	Протяженность по цепям (км)
	2018			2019		
ИТОГО ВЛ	0	0	0	0	0	0
ВЛ 0.4 кВ	0	0	0	0	0	0
ВЛ 6-20 кВ	0	0	0	0	0	0
ВЛ 35 кВ	0	0	0	0	0	0
ВЛ 110 кВ	0	0	0	0	0	0
ВЛ 220 кВ	0	0	0	0	0	0
ИТОГО КЛ	786	132,486	132,486	786	132,486	132,486
КЛ 0.4 кВ	718	84,364	84,364	718	84,364	84,364
КЛ 6-20 кВ	68	48,122	48,122	68	48,122	48,122
КЛ 35 кВ	0	0	0	0	0	0
КЛ 110 кВ	0	0	0	0	0	0

Таблица 1.3.2 Количество подстанций 6(10)-220 кВ

	2018		2019	
	Количество (шт)	МВА	Количество (шт)	МВА
ИТОГО	26	68,24	26	68,98
ИТОГО ПС	0	0	0	0
ПС 35 кВ	0	0	0	0
ПС 110 кВ	1	20	1	20
ПС 220 кВ	0	0	0	0
ТП 6-10/0.4 кВ	25	48,24	25	48,98

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства ПАО «НМТП» составляет 12%

2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в целом по организации в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному представлена в таблице 2.1.

Таблица 2.1

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		2018	2019	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)			
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)			
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)			
1.4	НН (до 1 кВ)			

2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIFI})	0	0	0 %
2.1	ВН (110 кВ и выше)			
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)			
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)			
2.4	НН (до 1 кВ)			
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) ($\Pi_{SAIDI, \text{план}}$)	-	-	-
3.1	ВН (110 кВ и выше)			
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)			
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)			
3.4	НН (до 1 кВ)			
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) ($\Pi_{SAIFI, \text{план}}$)	-	-	-
4.1	ВН (110 кВ и выше)			
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)			
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)			
4.4	НН (до 1 кВ)			

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 %

2.2. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в отчетном периоде.

Таблица 2.2

N	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, Π_{SAIDI}				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, Π_{SAIFI}				Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), $\Pi_{SAIDI, \text{план}}$				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), $\Pi_{SAIFI, \text{план}}$				Показатель качества оказания услуг по передаче электрической энергии (отношение общего числа зарегистрированных случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации к максимальному количеству потребителей, обслуживаемых такой структурной единицей сетевой организации в отчетном периоде)	Планируемые мероприятия, направленные на повышение качества оказания услуг по передаче электроэнергии, с указанием сроков
		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
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
n	Всего по ТСО	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

2.3. Мероприятия, выполненные ПАО «НМТП», в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии.

Выполнение ремонтной программы.

Ремонт оборудования подстанций и линий электропередачи в 2019 г. выполнен в полном объеме и в установленные сроки в соответствии с программой ремонтов.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии не востребовавшейся мощности для осуществления технологического присоединения располагается на официальном сайте ПАО «НМТП» по адресу: www.nmtp.info

3.2. Мероприятия, выполненные ПАО «НМТП» в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению отсутствуют.

3.3. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям ПАО «НМТП» представлены в таблице 3.3.

Таблица 3.3

N	Показатель	Категория присоединения потребителей услуг по передаче электрической энергии в разбивке по мощности, в динамике по годам															Всего
		до 15 кВт включительно			свыше 15 кВт и до 150 кВт включительно			свыше 150 кВт и менее 670 кВт			не менее 670 кВт			объекты по производству электрической энергии			
		2018	2019	Динамика изменения показателя, %	2018	2019	Динамика изменения показателя, %	2018	2019	Динамика изменения показателя, %	2018	2019	Динамика изменения показателя, %	2018	2019	Динамика изменения показателя, %	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки	0	1	100	0	0	0	0	1	100	0	0	0	0	0	0	2

2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	1	100	0	0	0	0	1	100	0	0	0	0	0	0	2
3	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0
3.1	по вине сетевой организации	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
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	0	15	-	0	0	-	0	25	-	0	0	-	0	0	-	25

5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	1	100	0	0	0	0	1	100	0	0	0	0	0	-	0
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	1	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	0
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
7.1	по вине сетевой организации	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
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	0	54	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	54

4. Качество обслуживания

4.1. Количество обращений, поступивших в ПАО «НМТП» за 2019 год, составило штук - 2.

На заключение договоров об осуществлении технологического присоединения в отчетном периоде зарегистрировано 2 заявки. Обращений, содержащих жалобу, не поступало. Динамика по отношению к году, предшествующему отчетному указана в таблице 4.1.

Таблица 4.1.

N	Категории обращений потребителей	Формы обслуживания														
		Очная форма			Заочная форма с использованием телефонной связи			Электронная форма с использованием сети Интернет			Письменная форма с использованием почтовой связи			Прочее		
		2018 год	2019 год	Динамика изменения показателя, %	2018 год	2019 год	Динамика изменения показателя, %	2018 год	2019 год	Динамика изменения показателя, %	2018 год	2019 год	Динамика изменения показателя, %	2018 год	2019 год	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	Всего обращений потребителей, в том числе:	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	2	200	0	0	-
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
1.2	осуществление технологического присоединения	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	2	200	0	0	-
1.3	коммерческий учет электрической энергии	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
1.4	качество обслуживания	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-

1.6	прочее (отключение электроэнергии, контактная информация, согласование транспортировки, вопросы смежных организаций)	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2	Жалобы	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2.1.2	качество электрической энергии	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2.2	осуществление технологического присоединения	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2.3	коммерческий учет электрической энергии	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2.4	качество обслуживания	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
2.6	прочее (указать)	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
3	Заявка на оказание услуг	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	2	200	0	0	-
3.1	по технологическому присоединению	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	2	200	0	0	-

3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	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	-
3.4	прочее (указать)	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-

4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей представлена в таблице 4.2.

Таблица 4.2.

N	Офис обслуживания потребителей	Тип офиса	Адрес местонахождения	Номер телефона, адрес электронной почты	Режим работы	Предоставляемые услуги	Количество потребителей, обратившихся очно в 2019 году	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	-	-	353901, Россия, Краснодарский край, г. Новороссийск, ул. Портовая, 14.	(8617) 60-45-02 mail@ncsp.com	08:30-17:30	Услуги по технологическому присоединению и передаче электроэнергии, прием и обработка жалоб и обращений	0	0	0	0

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи представлена в таблице 4.3.

Таблица 4.3.

N	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:	номер телефона	
	Номер телефона по вопросам энергоснабжения:		(8617) 60-45-02

	Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:		-
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	-
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	-
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	-
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	-
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	-

4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений – заявка на технологическое присоединение – 2 шт. Обращений, содержащих жалобу – 0.

4.5. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения в ПАО «НМТП», в 2019 году не проводились.