

ИНФОРМАЦИЯ О КАЧЕСТВЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

(в ред. Приказа Минэнерго РФ от 06.04.2015 N 217)

ФКП «Пермский пороховой завод»
(наименование сетевой организации)

услуг за **2019** год

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Количество потребителей услуг ФКП «Пермский пороховой завод» с разбивкой по уровням напряжения:

- ООО «Новогор – Прикамье», уровень напряжения СН2, 2 категория надежности электроснабжения, юридическое лицо, динамика потребления электрической энергии предшествующего 2018 года сохраняется.
- ОАО ПЗ «Машиностроитель», уровень напряжения СН2, 3 категория надежности электроснабжения, юридическое лицо, потребление электрической энергии за отчетный период отсутствовало.
- СНТ «Земляничка», уровень напряжения НН, 3 категория надежности электроснабжения, юридическое лицо, динамика потребления электрической энергии предшествующего года сохраняется.
- СНТ «Сосновый бор», уровень напряжения СН2, 3 категория надежности электроснабжения, юридическое лицо, динамика потребления электрической энергии предшествующего года сохраняется.
- СНТ «Березка», уровень напряжения НН, 3 категория надежности электроснабжения, юридическое лицо, динамика потребления

электрической энергии предшествующего года сохраняется.

- СНТ «Наука», уровень напряжения НН, 3 категория надежности электроснабжения, юридическое лицо, динамика потребления электрической энергии предшествующего года сохраняется.

- СНТ «Юбилейный», уровень напряжения НН, 3 категория надежности электроснабжения, юридическое лицо, динамика потребления электрической энергии предшествующего года сохраняется.

- ГСК «Щит-2», уровень напряжения НН, 3 категория надежности электроснабжения, юридическое лицо, динамика потребления электрической энергии предшествующего года сохраняется.

- ГСК «Щит-3», уровень напряжения СН2, 3 категория надежности электроснабжения, юридическое лицо, динамика потребления электрической энергии предшествующего года сохраняется.

- ООО «Мирмекс», уровень напряжения СН2, 3 категория надежности электроснабжения, юридическое лицо, динамика потребления электрической энергии предшествующего года сохраняется.

- ПКУ ППМН (СЗМН), уровень напряжения СН2, 3 категория надежности электроснабжения, юридическое лицо, динамика потребления электрической энергии предшествующего года сохраняется.

- ИП «Метелкин», уровень напряжения НН, 3 категория надежности электроснабжения, юридическое лицо, динамика потребления электрической энергии предшествующего года сохраняется.

- ООО «Уралстройсервис», уровень напряжения СН2, 3 категория надежности электроснабжения, юридическое лицо, динамика потребления электрической энергии предшествующего года сохраняется.

- ВЧ № 3426, уровень напряжения СН2, 3 категория надежности электроснабжения, юридическое лицо, динамика потребления электрической энергии предшествующего года сохраняется.

- ООО «Альянс- М – лесснаб», уровень напряжения НН, 3 категория надежности электроснабжения, юридическое лицо, динамика потребления электрической энергии предшествующего года сохраняется.

- ООО «Дуэт», уровень напряжения СН2, 3 категория надежности электроснабжения, юридическое лицо, динамика потребления электрической энергии предшествующего года сохраняется.

- ООО «Велес», уровень напряжения СН2, 3 категория надежности электроснабжения, юридическое лицо, динамика потребления электрической энергии предшествующего года сохраняется.

- ООО «Армастек», уровень напряжения СН2, 3 категория надежности электроснабжения, юридическое лицо, динамика потребления электрической энергии предшествующего года сохраняется.

- ООО «ПНК», уровень напряжения СН2, 3 категория надежности электроснабжения, юридическое лицо, динамика потребления электрической энергии предшествующего года сохраняется.
- ИТХ, уровень напряжения СН2, 3 категория надежности электроснабжения, юридическое лицо, динамика потребления электрической энергии предшествующего года сохраняется.
- ИП Богатырев, уровень напряжения НН, 3 категория надежности электроснабжения, юридическое лицо, динамика потребления электрической энергии предшествующего года сохраняется.
- ИП Грицков, уровень напряжения НН, 3 категория надежности электроснабжения, юридическое лицо, динамика потребления электрической энергии предшествующего года сохраняется.
- СК «Лесная поляна», уровень напряжения НН, 3 категория надежности электроснабжения, юридическое лицо, динамика потребления электрической энергии предшествующего года сохраняется.
- МУП НО г. Перми, уровень напряжения НН, 3 категория надежности электроснабжения, юридическое лицо, динамика потребления электрической энергии предшествующего года сохраняется.
- СНТ «Спутник-2», уровень напряжения НН, 3 категория надежности электроснабжения, юридическое лицо, динамика потребления электрической энергии предшествующего года сохраняется.

1.2. Количество точек поставки всего 29, из них оборудованных приборами учета 29, все юридические лица, приборов учета с возможностью дистанционного сбора данных 15, динамика по отношению к предыдущему 2018 году сохраняется.

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации: длина воздушных линий (далее – ВЛ) ВЛ – 0,4 кВ **9 км**, и кабельных линий (далее – КЛ) КЛ-0,4 кВ **154 км**, КЛ-6 кВ **158 км**, количество подстанций ПС – 110 кВ **1 шт**, ПС – 6 кВ **97 шт**. динамика по сравнению с предыдущим 2018 годом сохраняется.

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации с разбивкой по уровням напряжения и по типам оборудования: ПС -110 кВ уровень физического износа 42%, ПС – 6 кВ уровень физического износа 64%, ВЛ – 0,4 кВ уровень физического износа 51%, КЛ – 0,4 кВ уровень физического износа 60%, КЛ – 6 кВ уровень физического износа 69%, а также динамика по отношению к 2018 году, предшествующему отчетному, положительная.

2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в целом по сетевой организации в **2019** году, а также динамика по отношению к **2018** 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 (Psaidi)			
1.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	
1.4	НН (до 1 кВ)	0	0	
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Psaifi)			
2.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	
2.4	НН (до 1 кВ)	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) (Psaidd, план)			
3.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	
3.4	НН (до 1 кВ)	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) (Psaifi, план)			
4.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	
4.4	НН (до 1 кВ)	0	0	
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	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	

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

N	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, (Psaidd)				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, (Psaifi)				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), (Psaidd, план)				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), (Psaifi, 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	19	20	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	Производство № 11 «Энергокомплекс»	0	-	0	0	0	-	0	0	0	-	0	0	0	-	0	0	1	-	
n	Всего по сетевой организации	0	-	0	0	0	-	0	0	0	-	0	0	0	-	0	0	1	-	

2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде: выполнение графиков планово-предупредительных ремонтов энергооборудования.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Объемов свободной для технологического присоединения потребителей трансформаторной мощности нет в наличии.

3.2. За 2019 год технологических присоединений к сетям ФКП «Пермский пороховой завод» не осуществлялось, технической возможности доступа к регулируемым услугам по передаче электрической энергии не существует, заявок на технологическое присоединение в 2019 году не подавалось, следовательно, не было заключенных договоров на осуществление технологических присоединений к электрическим сетям ФКП «Пермский пороховой завод», ни аннулированных заявок, ни выполненных присоединений за 2019 год. Мероприятия, необходимые для осуществления технологических присоединений к электрическим сетям ФКП «Пермский пороховой завод» в 2019 году не разрабатывались.

4. Качество обслуживания

4.1. Количество обращений, поступивших в сетевую организацию (всего), обращений, содержащих жалобу и (или) обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в сетевую организацию, а также количество обращений, по которым были заключены договоры об осуществлении технологического присоединения и (или) договоры об оказании услуг по передаче электрической энергии, а также по которым были урегулированы жалобы в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.

	услуг по передаче электрической энергии																
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	-	-	-	3	3	100%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.4	прочее (указать)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

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	Заводоуправление ФКП ППЗ	Службное помещение	г.Пермь ул.Гальперина 11	(342)250-17-44 energetic@explosives.ru	8 ⁰⁰ -17 ⁰⁰	Консультации по различным вопросам	6	20	-	-

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

N	Наименование	Единица измерения
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания	(342)250-17-44 (342)250-19-20

	потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:		
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	15	
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	15	
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	-	
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	-	
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	20 мин	

4.7. Темы и результаты опросов потребителей, проводимых сетевой организацией для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания, в рамках исполнения Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций:

- устраивает ли Вас как потребителя качество обслуживания сетевой организации ФКП «Пермский пороховой завод»

Да – 15, нет – 0

4.9. Информация по обращениям потребителей.

№	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	Заочное	Заочное	Письмен	Прочее	Оказани	Осущест	Коммер	Качеств	Техниче	Прочее	Качеств	Качеств	Осущест	Коммер	Качеств	Техниче	Прочее	По	Заключе	Организ	Прочее	Заявите	лем был	Заявите	лем был	Обраще	ние	Выполн	енные
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			
	-	-	-	-	+	-	-	-	+	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	6	6			