

**МИНИСТЕРСТВО ЭНЕРГЕТИКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ПРИКАЗ**  
**от 14 октября 2013 г. N 718**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ МЕТОДИЧЕСКИХ УКАЗАНИЙ  
ПО РАСЧЕТУ УРОВНЯ НАДЕЖНОСТИ И КАЧЕСТВА ПОСТАВЛЯЕМЫХ  
ТОВАРОВ И ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ ПО УПРАВЛЕНИЮ  
ЕДИНОЙ НАЦИОНАЛЬНОЙ (ОБЩЕРОССИЙСКОЙ) ЭЛЕКТРИЧЕСКОЙ СЕТЬЮ  
И ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ СЕТЕВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ**

Список изменяющих документов  
(в ред. [Приказа](#) Минэнерго России от 27.10.2014 N 779)

В соответствии с [пунктом 2](#) постановления Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2009 г. N 1220 "Об определении применяемых при установлении долгосрочных тарифов показателей надежности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, N 5, ст. 524; N 17, ст. 2416) приказываю:

1. Утвердить прилагаемые [Методические указания](#) по расчету уровня надежности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью и территориальных сетевых организаций.

2. Признать утратившими силу приказы Минэнерго России:

от 29 июня 2010 г. [N 296](#) "Об утверждении Методических указаний по расчету уровня надежности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью и территориальных сетевых организаций" (зарегистрирован Минюстом России 31 августа 2010 г., регистрационный N 18313);

от 28 сентября 2012 г. [N 465](#) "О внесении изменений в Методические указания по расчету уровня надежности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью и территориальных сетевых организаций, утвержденные приказом Минэнерго России от 29 июня 2010 г. N 296" (зарегистрирован Минюстом России 14 декабря 2012 г., регистрационный N 26139).

Министр  
А.В.НОВАК

Утверждены  
приказом Минэнерго России  
от 14.10.2013 N 718

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ  
ПО РАСЧЕТУ УРОВНЯ НАДЕЖНОСТИ И КАЧЕСТВА ПОСТАВЛЯЕМЫХ  
ТОВАРОВ И ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ ПО УПРАВЛЕНИЮ  
ЕДИНОЙ НАЦИОНАЛЬНОЙ (ОБЩЕРОССИЙСКОЙ) ЭЛЕКТРИЧЕСКОЙ СЕТЬЮ**

## И ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ СЕТЕВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Список изменяющих документов  
(в ред. Приказа Минэнерго России от 27.10.2014 N 779)

### 1. Общие положения

1.1. Настоящие методические указания разработаны в соответствии с [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2009 г. N 1220 "Об определении применяемых при установлении долгосрочных тарифов показателей надежности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, N 5, ст. 524; 2011, N 17, ст. 2416).

1.2. Методические указания предназначены для использования регулирующими органами (федеральным органом исполнительной власти и органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации в области государственного регулирования тарифов) при установлении долгосрочных тарифов, а также организацией по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью и территориальными сетевыми организациями (далее - электросетевые организации) для определения показателей надежности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг (далее - показатели надежности и качества услуг).

1.3. Для электросетевых организаций показатели надежности и качества услуг определяются в отношении оказываемых электросетевыми организациями услуг по передаче электрической энергии, а также осуществляемого технологического присоединения к объектам электросетевого хозяйства соответствующей электросетевой организации энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов по производству электрической энергии, а также объектов электросетевого хозяйства электросетевых организаций и иных лиц (далее - оказываемые услуги, потребитель услуг).

1.4. Показатели надежности и качества услуг состоят из показателя уровня надежности оказываемых услуг и показателей уровня качества оказываемых услуг.

1.5. Уровень надежности и качества услуг определяется обобщенным показателем уровня надежности и качества оказываемых услуг.

1.6. Если плановые значения показателей надежности и качества оказываемых услуг в рамках долгосрочного периода регулирования устанавливались до 2014 года, то определение плановых значений, расчет фактических значений показателей надежности и качества услуг, а также обобщенного показателя уровня надежности и качества оказываемых услуг в рамках долгосрочного периода регулирования производится в соответствии с [разделами 2, 4, 6 и 7](#) настоящих методических указаний.

Определение плановых и расчет фактических значений показателей надежности и качества оказываемых услуг, а также обобщенного показателя уровня надежности и качества оказываемых услуг для долгосрочных периодов регулирования, начинающихся с 2014 года и позднее, осуществляется в соответствии с [разделами 2, 3, 4 и 5](#) настоящих методических указаний.

### 2. Показатель уровня надежности оказываемых услуг и порядок расчета его значений

2.1. Уровень надежности оказываемых услуг потребителям услуг определяется продолжительностью прекращений передачи электрической энергии в отношении потребителей услуг электросетевой организации в течение расчетного периода регулирования.

Для целей настоящих методических указаний под продолжительностью прекращения передачи электрической энергии в отношении потребителя услуг понимается интервал времени от момента возникновения технологического нарушения на объектах электросетевой организации, сопровождаемого полным (частичным) прекращением передачи электрической энергии потребителю услуг, приведшим к нарушениям энергоснабжения конечных потребителей электрической энергии, до момента устранения технологического нарушения на объектах данной электросетевой организации, но не превышающий интервал времени до момента восстановления

энергоснабжения конечных потребителей электрической энергии.

Для целей расчета значений показателя уровня надежности оказываемых услуг рассматриваются все прекращения передачи электрической энергии потребителю услуг в результате технологических нарушений на объектах электросетевой организации, имеющие продолжительность свыше времени автоматического восстановления питания (автоматическое повторное включение, автоматический ввод резерва), за исключением случаев, произошедших в результате технологических нарушений, отключений, переключений в сетях смежных электросетевых организаций, в сетях организаций, осуществляющих деятельность по производству и (или) передаче электрической энергии (мощности), в сетях потребителей услуг, а также по инициативе системного оператора и (или) при осуществлении в пределах охранных зон объектов электросетевого хозяйства согласованных электросетевой организацией действий в порядке, предусмотренном [Правилами](#) установления охранных зон объектов электросетевого хозяйства и особых условий использования земельных участков, расположенных в границах таких зон, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 24 февраля 2009 г. N 160 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, N 10, ст. 1220; 2013, N 24, ст. 2999), равно как и в результате обстоятельств непреодолимой силы либо сверхрасчетных природно-климатических нагрузок (условий) или вследствие иных обстоятельств, исключающих ответственность электросетевой организации, как перерывы (нарушения) электроснабжения (далее - перерыв электроснабжения).

2.2. Для целей использования при государственном регулировании тарифов значение показателя уровня надежности оказываемых услуг определяется продолжительностью прекращений передачи электрической энергии.

Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии в каждом расчетном периоде регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования ( ) определяется по формуле:

$$= \frac{\quad}{N} , (1)$$

где - фактическая суммарная продолжительность всех прекращений передачи электрической энергии в отношении потребителей услуг за расчетный период регулирования, час;

$N$  - максимальное за расчетный период регулирования число точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации, в том числе принятых в опытно-промышленную эксплуатацию, шт.

2.3. Учет данных первичной информации, используемой при расчете уровня надежности оказываемых услуг, производится путем заполнения электросетевой организацией [формы 1.1](#) приложения N 1 к настоящим методическим указаниям.

Журнал учета текущей информации о прекращении передачи электрической энергии для потребителей услуг электросетевой организации ([форма 1.1](#) приложения N 1 к настоящим методическим указаниям) заполняется ежемесячно при сборе отчетных данных о произошедших технологических нарушениях в данной электросетевой организации.

2.4. Расчет показателя уровня надежности оказываемых услуг осуществляется электросетевой организацией по [форме 1.2](#) приложения N 1 к настоящим методическим указаниям.

### 3. Показатели уровня качества оказываемых услуг и порядок расчета их значений

3.1. Для целей использования при государственном регулировании тарифов уровень качества оказываемых услуг организации по управлению единой (национальной) общероссийской электрической сетью определяется показателем уровня качества осуществляемого технологического присоединения к сети.

Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения к сети

( ) определяется по формуле:

$$= 0.4 \times \_ + 0.4 \times \_ + 0.2 \times \_ , (2.1)$$

где \\_ - показатель качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети, определяемый исходя из рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети, полученных от потребителей и производителей электрической энергии, а также территориальных сетевых организаций (далее - заявители);

\\_ - показатель качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети;

\\_ - показатель соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации.

3.1.1. Показатель качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети

( \\_ ) определяется по формуле:

$$\_ = N \_ / \max (1, N \_ - N \_ ) , (2.2)$$

где  $N \_$  - число поданных в соответствии с требованиями нормативных правовых актов заявок на технологическое присоединение к сети, по которым сетевой организацией в соответствующий расчетный период направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, шт.;

$N \_$  - число поданных в соответствии с требованиями нормативных правовых актов заявок на технологическое присоединение к сети, по которым сетевой организацией в соответствующий расчетный период направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети с нарушением установленных сроков его направления, шт.

В случае если рассмотрение заявки для заключения договора об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети проводилось в течение нескольких расчетных периодов регулирования, в том числе по причине необходимости получения дополнительных сведений для обеспечения соответствия ее требованиям нормативных правовых актов, такие заявки учитываются один раз в том расчетном периоде регулирования, в котором потребителю направлен проект договора.

В случае отсутствия у сетевой организации поданных в установленном порядке заявок на технологическое присоединение к сети, в отношении которых сетевой организацией в соответствующий расчетный период направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, показатель качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети принимается равным единице ( \\_ = 1).

(абзац введен Приказом Минэнерго России от 27.10.2014 N 779)

3.1.2. Показатель качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети ( \\_ ) определяется по формуле:

$$\_ = N \_ / \max (1, N \_ - N \_ ) , (2.3)$$

где  $N \_$  - число договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, исполненных в соответствующем расчетном периоде и по которым имеется подписанный сторонами акт о технологическом присоединении, шт.;

$N_{\text{н}} -$  число договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, исполненных в соответствующем расчетном периоде и по которым имеется подписанный сторонами акт о технологическом присоединении и по которым произошло нарушение установленных сроков технологического присоединения, шт. При этом не учитываются договоры об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, сроки по которым нарушены в связи с неисполнением в срок обязательств по договору со стороны заявителей, тогда как со стороны сетевой организации мероприятия по техническим условиям исполнены в срок и направлено соответствующее уведомление заявителю.

Установленные сроки для осуществления сетевой организацией технологического присоединения определяются в соответствии с [Правилами](#) технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов по производству электрической энергии, а также объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих сетевым организациям и иным лицам, к электрическим сетям, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2004 г. N 861 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, N 52 (ч. II), ст. 5525; 2007, N 14, ст. 1687; N 31, ст. 4100; 2009, N 8, ст. 979; N 9, ст. 1103; N 17, ст. 2088; N 25, ст. 3073; N 41, ст. 4771; 2010, N 12, ст. 1333; N 21, ст. 2607; N 25, ст. 3175; N 40, ст. 5086; 2011, N 10, ст. 1406; 2012, N 4, ст. 504; N 23, ст. 3008; N 41, ст. 5636; N 49, ст. 6858; N 52, ст. 7525; 2013, N 30 (ч. II), ст. 4119; N 31, ст. 4226, ст. 4236; N 32, ст. 4309), если иные сроки не предусмотрены договором об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети (в этом случае используются сроки, указанные в договоре).

В случае отсутствия у сетевой организации договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, исполненных в расчетном периоде, показатель качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети принимается равным единице ( $\text{ } = 1$ ).

(абзац введен [Приказом](#) Минэнерго России от 27.10.2014 N 779)

3.1.3. Показатель соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации ( $\text{ }_{\text{н}}$ ) определяется по формуле:

$$\text{ }_{\text{н}} = N_{\text{н}} / \max (1, N_{\text{н}} - N_{\text{н}}), \quad (2.4)$$

где  $N_{\text{н}}$  - общее число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных заявителями в соответствии с требованиями нормативных правовых актов в соответствующем расчетном периоде регулирования, десятки шт.;

$N_{\text{н}}$  - число вступивших в законную силу решений антимонопольного органа и (или) суда об установлении нарушений сетевой организацией требований антимонопольного законодательства Российской Федерации в части оказания услуг по технологическому присоединению в соответствующем расчетном периоде, шт.

В случае отсутствия в расчетном периоде регулирования у сетевой организации заявок на технологическое присоединение к сети, поданных заявителями в установленном порядке в соответствующем расчетном периоде, показатель соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации принимается равным единице ( $\text{ } = 1$ ).

(абзац введен [Приказом](#) Минэнерго России от 27.10.2014 N 779)

3.1.4. Значение показателя Уровня качества осуществляемого технологического присоединения, равное единице ( $\text{ } = 1$ ), является наилучшим значением.

(пп. 3.1.4 введен [Приказом](#) Минэнерго России от 27.10.2014 N 779)

3.2. Для целей использования при государственном регулировании тарифов уровень качества оказываемых услуг иных электросетевых организаций (территориальных сетевых

организаций) определяется показателем уровня качества осуществляемого технологического присоединения к сети ( ), определяемого в соответствии с формулой (2.1), и показателем уровня качества обслуживания потребителей услуг ( ), определяемого в соответствии с формулой (3.1).

3.2.1. Значение показателя уровня качества обслуживания потребителей услуг ( ) определяется в баллах по формуле:

$$= 0.1 \times \quad + 0.7 \times \quad + 0.2 \times \quad , (3.1)$$

где , , - значения индикаторов качества обслуживания потребителей (соответственно информативности, исполнительности, результативности обратной связи).

Значения индикаторов качества обслуживания потребителей определяются на основе оценок их отдельных параметров, определяемых в баллах, в соответствии с пунктами 3.2.10 и 3.2.11 настоящих методических указаний.

3.2.2. Параметры индикатора информативности:

а) возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами территориальной сетевой организации;

б) наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации;

в) наличие в сети Интернет сайта территориальной сетевой организации с возможностью обмена информацией с потребителями услуг посредством электронной почты;

г) проведение мероприятий по доведению до сведения потребителей услуг необходимой информации, в том числе путем ее размещения в сети Интернет, на бумажных носителях или иными доступными способами;

д) простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации;

е) степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации.

3.2.3. Параметры индикатора исполнительности:

а) соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями);

б) соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии;

в) наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации;

г) соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей).

3.2.4. Параметры индикатора результативности обратной связи:

а) наличие структурного подразделения территориальной сетевой организации по рассмотрению, обработке и принятию мер по обращениям потребителей услуг;

б) степень удовлетворения обращений потребителей услуг;

в) оперативность реагирования на обращения потребителей услуг;

г) индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий;

д) оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении территориальной сетевой организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами.

3.2.5. Оценка параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества обслуживания потребителей, производится в соответствии с пунктом 3.2.9 настоящих методических указаний на основании данных согласно формам 2.1 - 2.3 приложения N 2 к настоящим методическим указаниям.

3.2.6. Расчет плановых значений параметров (критериев) на расчетный период регулирования осуществляется отдельно по каждому параметру (критерию) на основе

фактических данных графы 2 [форм 2.1 - 2.3](#) приложения N 2 к настоящим методическим указаниям в соответствии с положениями [раздела 4](#) настоящих методических указаний.

3.2.7. Для целей определения плановой оценки по каждому параметру (критерию) предполагается, что прогнозируемое фактическое значение параметра (критерия) равно его плановому значению на соответствующий расчетный период регулирования.

3.2.8. Предложения территориальной сетевой организации по плановым значениям параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества обслуживания потребителей, подготавливаются по [форме 2.4](#) приложения N 2 к настоящим методическим указаниям.

3.2.9. Для оценки каждого параметра (критерия) производится анализ значения величины  $(\Phi / \Pi \times 100)$ , указанной в графе 4 [форм 2.1 - 2.3](#) приложения N 2 к настоящим методическим указаниям. При этом если плановое и фактическое значения параметра (критерия) равны нулю, то величина  $(\Phi / \Pi \times 100)$  принимается равной 100%, а если плановое значение равно нулю и фактическое значение параметра (критерия) больше нуля, то величина  $(\Phi / \Pi \times 100)$  принимается равной 120%.

Оценка каждого параметра (критерия) производится по трехбалльной шкале:

оценка, равная 3 баллам (по [пунктам 1, 2 и 3 формы 2.2](#) приложения N 2 к настоящим методическим указаниям равная 0,75 балла; по [пункту 4 формы 2.2](#) к настоящим Методическим указаниям равная 0,3 балла), выставляется при значении величины графы 4 [форм 2.1 - 2.3](#) приложения N 2 к настоящим методическим указаниям менее 80% в случае прямой зависимости от значения величины графы 2 [форм 2.1 - 2.3](#) приложения N 2 к настоящим методическим указаниям, а также при значении величины графы 4 больше 120% в случае обратной зависимости от значения величины графы 2 [форм 2.1 - 2.3](#) приложения N 2 к настоящим методическим указаниям;

оценка, равная 2 баллам (по [пунктам 1, 2 и 3 формы 2.2](#) приложения N 2 к настоящим методическим указаниям равная 0,5 балла; по [пункту 4 формы 2.2](#) к настоящим Методическим указаниям равная 0,2 балла), выставляется при значении величины графы 4 [форм 2.1 - 2.3](#) приложения N 2 к настоящим методическим указаниям, находящемся в диапазоне от 80 до 120% включительно;

оценка, равная 1 баллу (по [пунктам 1, 2 и 3 формы 2.2](#) приложения N 2 к настоящим методическим указаниям равная 0,25 балла; по [пункту 4 формы 2.2](#) к настоящим Методическим указаниям равная 0,1 балла), выставляется при значении величины графы 4 [форм 2.1 - 2.3](#) приложения N 2 к настоящим методическим указаниям менее 80% в случае обратной зависимости от значения величины графы 2 [форм 2.1 - 2.3](#) приложения N 2 к настоящим методическим указаниям, а также при значении величины графы 4 больше 120% в случае прямой зависимости от значения величины графы 2 [форм 2.1 - 2.3](#) приложения N 2 к настоящим методическим указаниям.

3.2.10. Оценочные баллы параметров указываются в графе 6 [форм 2.1 - 2.3](#) приложения N 2 к настоящим методическим указаниям.

3.2.11. Оценка параметра, характеризующего индикатор качества обслуживания потребителей, рассчитывается как среднее арифметическое значение оценок критериев, характеризующих этот параметр.

3.2.12. Значение каждого индикатора качества обслуживания потребителей ( , и ) определяется оценкой соответствующего индикатора качества как среднее арифметическое значение по всем оценкам параметров, характеризующих соответствующий индикатор качества.

3.2.13. Фактические значения параметров, характеризующих индикаторы качества, порядок расчета оценок и непосредственно оценки параметров за отчетный расчетный период регулирования, указываются территориальной сетевой организацией соответственно в [формах 2.1 - 2.3](#) приложения N 2 к настоящим методическим указаниям.

3.3. Отчетные данные, используемые при расчете фактических значений показателя качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети, указываются организацией по управлению единой (национальной) общероссийской электрической сетью и территориальной сетевой организацией по [форме 3.1](#) приложения N 3 к настоящим методическим указаниям.

3.4. Отчетные данные для расчета значения показателя качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети указываются организацией по

управлению единой (национальной) общероссийской электрической сетью и территориальной сетевой организацией по [форме 3.2](#) приложения N 3 к настоящим методическим указаниям.

3.5. Отчетные данные для расчета значения показателя соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации указываются организацией по управлению единой (национальной) общероссийской электрической сетью и территориальной сетевой организацией по [форме 3.3](#) приложения N 3 к настоящим методическим указаниям.

#### 4. Порядок определения плановых и фактических значений показателей надежности и качества услуг

4.1. Плановые значения показателей надежности и качества услуг устанавливаются регулируемыми органами на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования.

Плановые значения показателей надежности и качества услуг определяются для каждой электросетевой организации исходя:

из средних фактических значений показателей уровня надежности и качества оказываемых услуг за предыдущие расчетные периоды в пределах долгосрочного периода регулирования, суммарно не более пяти, по которым имеются отчетные данные на момент установления плановых значений на следующий долгосрочный период регулирования;

обязательной динамики улучшения фактических значений показателей.

Плановые значения ( $t_{i,i}$ ) показателей надежности и качества услуг определяются для каждого  $i$ -го показателя из числа показателей надежности и качества услуг, определенных по [формулам \(1\), \(6.1\)](#) для долгосрочного периода регулирования с первым расчетным периодом ранее 2014 года или определенных по [формулам \(1\) и \(2.1\)](#) для долгосрочных периодов регулирования, начинающихся с 2014 года и позднее, на каждый расчетный период ( $t$ ) в пределах долгосрочного периода регулирования по следующей формуле начиная со второго расчетного периода регулирования:

$$t_{t+1,i} = t_{t,i} \times (1 - p), (4)$$

где  $t_{t,i}$  - устанавливаемое регулирующим органом плановое значение по каждому показателю надежности и качества услуг ( $i$ ) на расчетный период регулирования ( $t$ );

$p$  - темп улучшения показателей надежности и качества услуг, определяемый обязательной динамикой улучшения  $\langle 1 \rangle$  фактических значений показателей, равный 0,015 ( $p = 0,015$ ).

-----  
 $\langle 1 \rangle$  Не применяется в случае достижения неулучшаемых значений показателей.

Для первого расчетного периода регулирования, на который устанавливаются плановые значения, в долгосрочном периоде регулирования плановые значения приравниваются к среднему значению фактических значений показателей надежности и качества услуг за периоды, предшествующие текущему, но не более 5 расчетных периодов, имеющих на момент установления плановых значений.

В случае отсутствия фактических данных у территориальной сетевой организации для первого расчетного периода регулирования, на который устанавливаются плановые значения в рамках первого долгосрочного периода регулирования, плановое значение соответствующего показателя устанавливается по имеющимся фактическим данным за неполный расчетный период, предшествующий первому расчетному периоду регулирования, с приведением указанных данных до значений за полный период. При установлении плановых значений на последующие расчетные периоды регулирования применяются фактические отчетные данные за полный соответствующий расчетный период.

Для территориальных сетевых организаций по [формуле \(4\)](#) рассчитываются плановые

значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества обслуживания. Плановые значения индикаторов качества обслуживания, а также плановое значение показателя уровня качества обслуживания для территориальных сетевых организаций определяются в соответствии с положениями [пункта 3.2](#) настоящих методических указаний, если плановые значения показателей надежности и качества оказываемых услуг устанавливаются на долгосрочный период регулирования, начинающийся с 2014 года и позднее, или в соответствии с положениями [пункта 6.2](#) настоящих методических указаний, если плановые значения показателей надежности и качества оказываемых услуг в рамках долгосрочного периода регулирования устанавливались до 2014 года.

Электросетевые организации направляют предложения по плановым значениям показателей надежности и качества услуг на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования по [форме 1.4](#) приложения N 1 к настоящим методическим указаниям для долгосрочного периода регулирования с первым расчетным периодом ранее 2014 года или по [форме 1.3](#) приложения N 1 к настоящим методическим указаниям для долгосрочных периодов регулирования, начинающихся с 2014 года и позднее.

4.2. Плановое значение показателя надежности и качества услуг считается достигнутым электросетевой организацией по результатам расчетного периода регулирования, если фактическое значение показателя за соответствующий расчетный период регулирования соответствует плановому значению этого показателя с коэффициентом  $1 + K$ , где  $K$  - коэффициент допустимого отклонения:

$$P \times (1 - K) < F \leq P \times (1 + K),$$

$$P \times (1 - K) < F \leq P \times (1 + K),$$

$$P \times (1 - K) < F \leq P \times (1 + K),$$

где  $P$ ,  $F$ ,  $K$  - фактические значения соответствующих показателей за соответствующий расчетный период регулирования.

4.3. Коэффициенты допустимого отклонения на первый долгосрочный период регулирования устанавливаются равными:

для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью для показателя уровня надежности оказания услуг - 25% на первые три расчетных периода регулирования и 20% на следующие расчетные периоды регулирования первого долгосрочного периода регулирования, а для показателя уровня качества оказания услуг - 15%;

для территориальных сетевых организаций, в отношении которых переход к регулированию цен (тарифов) на услуги по передаче электрической энергии в форме долгосрочных тарифов на основе долгосрочных параметров регулирования деятельности осуществлен до 1 июля 2010 года, - 30% на первые три расчетных периода регулирования и 25% на следующие расчетные периоды регулирования первого долгосрочного периода регулирования;

для остальных территориальных сетевых организаций - 35% на первые три расчетных периода регулирования и 30% на следующие расчетные периоды регулирования первого долгосрочного периода регулирования.

В последующие долгосрочные периоды регулирования коэффициенты снижаются, в случае достижения показателей, на 1% в год - до 15% для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью и до 25% для территориальных сетевых организаций.

4.4. Плановое значение показателя уровня надежности и (или) качества оказываемых услуг считается достигнутым электросетевой организацией со значительным улучшением, если фактическое значение показателя за соответствующий расчетный период регулирования не превышает плановое значение этого показателя с коэффициентом  $1 - K$ , где  $K$  - коэффициент

допустимого отклонения, кроме случаев когда плановое и фактическое значения показателя равны нулю (при таких значениях плановый показатель уровня надежности и (или) качества оказываемых услуг считается достигнутым):

$$\leq \times (1 - ),$$

$$\leq \times (1 - ),$$

$$\leq \times (1 - ),$$

где , , - фактические значения соответствующих показателей за соответствующий расчетный период регулирования.

## 5. Порядок расчета обобщенного показателя уровня надежности и качества оказываемых услуг

5.1. Обобщенный показатель уровня надежности и качества оказываемых услуг ( ) рассчитывается на основании сопоставления фактических значений показателей надежности и качества услуг с их плановыми значениями и учитывает результаты достижения плановых значений показателей с учетом соответствующих коэффициентов значимости для данной электросетевой организации.

Значение обобщенного показателя уровня надежности и качества оказываемых услуг для организации по управлению единой (национальной) общероссийской электрической сетью рассчитывается по формуле:

$$= \times + \times , (5.1)$$

где и - коэффициенты значимости показателей надежности и качества оказываемых услуг:

$$= 0,75, = 0,25.$$

Значение обобщенного показателя уровня надежности и качества оказываемых услуг для территориальных сетевых организаций рассчитывается по формуле:

$$= \times + 1 \times + 2 \times , (5.2)$$

где , 1 и 2 - коэффициенты значимости показателей надежности и качества оказываемых услуг:

$$= 0,65, 1 = 0,25 \text{ и } 2 = 0,1.$$

Если плановое значение достигнуто, то = 0; не достигнуто - = -1; достигнуто со значительным улучшением - = 1. Начиная с 2015 года, если сетевая организация не предоставила информацию в соответствии с [разделом 8](#) настоящих методических указаний, = -1.

Если плановое значение для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью достигнуто, то = 0; не достигнуто - = -1; достигнуто со значительным улучшением - = 1.

Если плановое значение для территориальных сетевых организаций достигнуто, то

$I_1 = 0$ ; не достигнуто -  $I_1 = -1$ ; достигнуто со значительным улучшением -  $I_1 = 1$ .

Если плановое значение для территориальных сетевых организаций достигнуто, то

$I_2 = 0$ ; не достигнуто -  $I_2 = -1$ ; достигнуто со значительным улучшением -  $I_2 = 1$ .

5.2. Расчет обобщенного показателя уровня надежности и качества оказываемых услуг производится в соответствии с формами 4.1 и 4.2 приложения N 4 к настоящим методическим указаниям.

#### 6. Показатели уровня качества оказываемых услуг и порядок расчета их значений (для долгосрочных периодов регулирования, начавшихся до 2014 года)

6.1. Для целей использования при государственном регулировании тарифов значение показателя уровня качества оказываемых услуг организации по управлению единой (национальной) общероссийской электрической сетью ( ) определяется исходя из выполнения заявок на технологическое присоединение к сети, полученных от заявителей.

6.1.1. Показатель уровня качества оказываемых услуг ( ) определяется по формуле:

$$= N / \max (1, N - N ), (6.1)$$

где  $N$  - число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями в соответствии с требованиями нормативных правовых актов в соответствующий расчетный период регулирования, шт.;

$N$  - число направленных по указанным заявкам проектов договоров на осуществление технологического присоединения в соответствии с установленным порядком заключения договора на осуществление технологического присоединения, шт.;

$N$  - число проектов договоров на осуществление технологического присоединения по указанным заявкам, направленных с нарушением установленных сроков, шт.

В случае если рассмотрение заявки для заключения договора на осуществление технологического присоединения проводилось в течение нескольких расчетных периодов регулирования, в том числе по причине необходимости получения дополнительных сведений для обеспечения соответствия ее требованиям нормативных правовых актов, такие заявки учитываются один раз в том расчетном периоде регулирования, в котором потребителю направлен проект договора.

6.1.2. Отчетные данные, используемые при расчете фактических значений показателя уровня качества оказываемых услуг, указываются организацией по управлению единой (национальной) общероссийской электрической сетью по форме 5.1 приложения N 5 к настоящим методическим указаниям.

6.2. Для целей использования при государственном регулировании тарифов значение показателя уровня качества оказываемых услуг иных электросетевых организаций (территориальных сетевых организаций) ( ) определяется на основе индикаторов качества, характеризующих:

а) полноту, актуальность, достоверность и доступность для потребителей услуг информации об объеме, порядке предоставления и стоимости услуг, оказываемых территориальной сетевой организацией (далее - индикатор информативности);

б) степень исполнения территориальной сетевой организацией в установленные сроки всех обязательств по отношению к потребителям услуг в соответствии с нормативными правовыми актами и договорами (далее - индикатор исполнительности);

в) наличие эффективной обратной связи с потребителями услуг, позволяющей в установленные нормативными правовыми актами и договорами сроки рассматривать и

принимать решения по обращениям потребителей услуг (далее - индикатор результативности обратной связи).

Значение показателя уровня качества оказываемых услуг территориальных сетевых организаций ( ) определяется в баллах по формуле:

$$= \times + \times + \times , (6.2)$$

где , , - значения индикаторов качества (соответственно информативности, исполнительности, результативности обратной связи);

А, Б, В - весовые коэффициенты соответствующих индикаторов качества, для которых установлены следующие значения: А = 0,1; Б = 0,7; В = 0,2.

Значения индикаторов качества определяются на основе оценок их отдельных параметров, определяемых в баллах, в соответствии с [пунктами 6.2.9](#) и [6.2.10](#) настоящих методических указаний.

#### 6.2.1. Параметры индикатора информативности:

а) возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами территориальной сетевой организации;

б) наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации;

в) наличие в сети Интернет-сайта территориальной сетевой организации с возможностью обмена информацией с потребителями услуг посредством электронной почты;

г) проведение мероприятий по доведению до сведения потребителей услуг необходимой информации, в том числе путем ее размещения в сети Интернет, на бумажных носителях или иными доступными способами;

д) простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации;

е) степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации.

#### 6.2.2. Параметры индикатора исполнительности:

а) соблюдение требований нормативных правовых актов и договорных обязательств при оказании услуг по технологическому присоединению энергопринимающих устройств потребителей услуг (заявителей) к объектам электросетевого хозяйства территориальной сетевой организации;

б) соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями);

в) отсутствие (наличие) нарушений требований антимонопольного [законодательства](#) Российской Федерации;

г) отсутствие (наличие) нарушений требований [законодательства](#) Российской Федерации о государственном регулировании цен (тарифов);

д) соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии;

е) наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации;

ж) соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей).

#### 6.2.3. Параметры индикатора результативности обратной связи:

а) наличие структурного подразделения территориальной сетевой организации по рассмотрению, обработке и принятию мер по обращениям потребителей услуг;

б) степень удовлетворения обращений потребителей услуг;

в) оперативность реагирования на обращения потребителей услуг;

г) индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий;

д) оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении

организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами.

6.2.4. Оценка параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества, производится в соответствии с [пунктом 6.2.8](#) настоящих методических указаний на основании данных согласно [формам 6.1 - 6.3](#) приложения N 6 к настоящим методическим указаниям.

6.2.5. Расчет плановых значений параметров (критериев) на очередной расчетный период регулирования осуществляется отдельно по каждому параметру (критерию) на основе фактических значений параметров (критериев) в соответствии с положениями [раздела 4](#) настоящих методических указаний.

6.2.6. Для целей определения плановой оценки по каждому параметру (критерию) предполагается, что прогнозируемое фактическое значение параметра (критерия) равно его плановому значению на соответствующий расчетный период регулирования.

6.2.7. Предложения территориальной сетевой организации по плановым значениям параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества, подготавливаются по [форме 6.4](#) приложения N 6 к настоящим методическим указаниям.

6.2.8. Для оценки каждого параметра (критерия) производится анализ значения величины  $(\Phi / \Pi \times 100)$ , указанной в графе 4 [форм 6.1 - 6.3](#) приложения N 6 к настоящим методическим указаниям. При этом если плановое и фактическое значения параметра (критерия) равны нулю, то величина  $(\Phi / \Pi \times 100)$  принимается равной 100%, а если плановое значение равно нулю и фактическое значение параметра (критерия) больше нуля, то величина  $(\Phi / \Pi \times 100)$  принимается равной 120%.

Оценка каждого параметра (критерия) производится по трехбалльной шкале:

оценка, равная 3 баллам (по [пунктам 2, 5 и 6 формы 6.2](#) приложения N 6 к настоящим методическим указаниям - равная 0,75 балла; по [пунктам 3, 4 и 7 формы 6.2](#) к настоящим методическим указаниям равная 0,3 балла), выставляется при значении величины графы 4 [форм 6.1 - 6.3](#) приложения N 6 к настоящим методическим указаниям менее 80% в случае прямой зависимости от значения величины графы 2 [форм 6.1 - 6.3](#) Приложения N 6 к настоящим методическим указаниям, а также при значении величины графы 4 больше 120% в случае обратной зависимости от значения величины графы 2 [форм 6.1 - 6.3](#) приложения N 6 к настоящим методическим указаниям;

оценка, равная 2 баллам (по [пунктам 2, 5 и 6 формы 6.2](#) приложения N 6 к настоящим методическим указаниям равная 0,5 балла; по [пунктам 3, 4 и 7 формы 6.2](#) к настоящим Методическим указаниям равная 0,2 балла), выставляется при значении величины графы 4 [форм 6.1 - 6.3](#) приложения N 6 к настоящим методическим указаниям, находящемся в диапазоне от 80 до 120% включительно;

оценка, равная 1 баллу (по [пунктам 2, 5 и 6 формы 6.2](#) приложения N 6 к настоящим методическим указаниям равная 0,25 балла; по [пунктам 3, 4 и 7 формы 6.2](#) к настоящим Методическим указаниям равная 0,1 балла), выставляется при значении величины графы 4 [форм 6.1 - 6.3](#) приложения N 6 к настоящим методическим указаниям менее 80% в случае обратной зависимости от значения величины графы 2 [форм 6.1 - 6.3](#) приложения N 6 к настоящим методическим указаниям, а также при значении величины графы 4 больше 120% в случае прямой зависимости от значения величины графы 2 [форм 6.1 - 6.3](#) приложения N 6 к настоящим методическим указаниям.

6.2.9. Оценочные баллы параметров указываются в графе 6 [форм 6.1 - 6.3](#) приложения N 6 к настоящим методическим указаниям.

6.2.10. Оценка параметра, характеризующего индикатор качества, рассчитывается как среднее арифметическое значение оценок критериев, характеризующих этот параметр.

6.2.11. Значение каждого индикатора качества ( , , ) определяется оценкой соответствующего индикатора качества как среднее арифметическое значение по всем оценкам параметров, характеризующих соответствующий индикатор качества.

6.2.12. Расчет значения показателя уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации осуществляется по [формуле \(6.2\)](#) настоящих методических указаний.

6.2.13. Фактические значения параметров, характеризующих индикаторы качества, порядок расчета оценок и непосредственно оценки параметров за отчетный расчетный период

регулирования, указываются территориальной сетевой организацией соответственно в [формах 6.1 - 6.3](#) приложения N 6 к настоящим методическим указаниям.

## 7. Порядок расчета обобщенного показателя уровня надежности и качества оказываемых услуг (для долгосрочных периодов регулирования, начавшихся до 2014 года)

7.1. Обобщенный показатель уровня надежности и качества оказываемых услуг ( ) рассчитывается на основании сопоставления фактических значений показателей надежности и качества услуг с их плановыми значениями и учитывает результаты достижения плановых значений показателей с учетом соответствующих коэффициентов значимости для данной электросетевой организации.

Значение обобщенного показателя уровня надежности и качества оказываемых услуг рассчитывается по формуле:

$$= \times + \times , (7.1)$$

где и - коэффициенты значимости показателей надежности и качества оказываемых услуг:

для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью: = 0,75 и = 1 - ;

для территориальных сетевых организаций: = 0,65; = 1 - .

Если плановое значение достигнуто, то = 0; не достигнуто - = -1; достигнуто со значительным улучшением - = 1. Начиная с 2015 года, если сетевая организация не предоставила информацию в соответствии с [разделом 8](#) настоящих методических указаний, то = -1.

Если плановое значение для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью или для территориальных сетевых организаций достигнуто, то для соответствующей электросетевой организации = 0; не достигнуто - = -1; достигнуто со значительным улучшением - = 1.

7.2. Расчет обобщенного показателя уровня надежности и качества оказываемых услуг производится в соответствии с [формой 7.1](#) и [7.2](#) приложения N 7 к настоящим методическим указаниям.

## 8. Индикативные показатели уровня надежности оказываемых услуг электросетевыми организациями и порядок их расчета

Начиная с 2015 года по результатам за 2014 год и далее ежегодно, организация по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью и территориальные сетевые организации осуществляют расчет индикативных показателей уровня надежности оказываемых услуг электросетевыми организациями в соответствии с настоящим разделом методических указаний, а также предоставляют все исходные данные в соответствии с [приложением N 8](#).

Индикативный показатель уровня надежности оказываемых услуг организацией по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью определяется объемом недоотпущенной электрической энергии потребителям услуг в течение расчетного периода регулирования.

Индикативный показатель уровня надежности оказываемых услуг территориальными сетевыми организациями определяется исходя из средней продолжительности прекращения

передачи электрической энергии потребителям услуг и средней частоты прекращения передачи электрической энергии потребителям услуг.

Для целей расчета значений индикативных показателей уровня надежности оказываемых услуг электросетевыми организациями под прекращением передачи электрической энергии в отношении потребителя услуг по передаче электрической энергии понимается возникновение технологического нарушения на объектах электросетевой организации, сопровождаемое полным (частичным) ограничением режима потребления электрической энергии потребителя услуг <1> по передаче электрической энергии.

-----

<1> Рассматриваются все потребители услуг по передаче электрической энергии, в том числе потребители электрической энергии, обслуживаемые энергосбытовыми организациями (гарантирующими поставщиками), энергопринимающие устройства которых непосредственно присоединены к объектам электросетевого хозяйства сетевой организации.

При расчете значений индикативных показателей уровня надежности оказываемых услуг электросетевыми организациями рассматриваются прекращения передачи электрической энергии потребителям услуг, вызванные причинами, указанными в абзаце третьем пункта 2.1 настоящих методических указаний, а также учитываются все прекращения передачи электрической энергии, имеющие продолжительность с момента технологического нарушения до момента автоматического восстановления питания (автоматического повторного включения, автоматического ввода резерва).

Продолжительность прекращения передачи электрической энергии в отношении потребителя услуг определяется интервалом времени от момента возникновения прекращения передачи электрической энергии в отношении потребителя услуг до момента устранения технологического нарушения на объектах данной электросетевой организации, но не превышающим интервал времени до момента восстановления режима потребления электрической энергии потребителю услуг.

#### 8.1. Порядок расчета значений индикативного показателя уровня надежности оказываемых услуг организацией по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью

8.1.1. Объем недоотпущенной электрической энергии в каждом расчетном периоде регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования ( $ens$ ) определяется по формуле:

$$ens = \sum_{i=1}^I P_i \times T_i, (8.1)$$

где  $P_i$  - суммарный объем фактической нагрузки (мощности) на присоединениях потребителей услуг, по которым в результате технологического нарушения произошло  $i$ -ое прекращение передачи электрической энергии, на момент возникновения такого события, МВт;

$T_i$  - продолжительность  $i$ -го прекращения передачи электрической энергии в результате технологического нарушения, час;

$I$  - количество прекращений передачи электрической энергии потребителям услуг в расчетном периоде регулирования, шт.

8.1.2. Учет данных первичной информации по каждому прекращению передачи электрической энергии производится путем заполнения электросетевой организацией формы 8.1 приложения N 8 к настоящим методическим указаниям ежемесячно при сборе отчетных данных о произошедших технологических нарушениях.

8.1.3. Расчет индикативного показателя уровня надежности оказываемых услуг осуществляется по форме 8.2 приложения N 8 к настоящим методическим указаниям.

## 8.2. Порядок расчета значений индикативного показателя уровня надежности оказываемых услуг территориальными сетевыми организациями

8.2.1. Средняя продолжительность прекращения передачи электрической энергии потребителям услуг в каждом расчетном периоде регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования ( $saidi$ ) определяется по формуле:

$$saidi = \frac{\sum_{i=1}^I T_i \times N_i}{N_t}, \quad (8.2)$$

где  $T_i$  - продолжительность  $i$ -го прекращения передачи электрической энергии в рамках технологического нарушения, час;

$N_i$  - количество потребителей услуг, в том числе потребителей электрической энергии, обслуживаемых энергосбытовыми организациями (гарантирующими поставщиками), энергопринимающие устройства которых непосредственно присоединены к объектам электросетевого хозяйства сетевой организации, в отношении которых произошло  $i$ -ое прекращение передачи электрической энергии, в рамках технологического нарушения, шт.;

$N_t$  - максимальное за расчетный период регулирования число потребителей услуг, в том числе потребителей электрической энергии, обслуживаемых энергосбытовыми организациями (гарантирующими поставщиками), энергопринимающие устройства которых непосредственно присоединены к объектам электросетевого хозяйства сетевой организации, шт.;

$I$  - количество прекращений передачи электрической энергии потребителям услуг в расчетном периоде регулирования, шт.

8.2.2. Средняя частота прекращения передачи электрической энергии потребителям услуг в каждом расчетном периоде регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования ( $saifi$ ) определяется по формуле:

$$saifi = \frac{\sum_{i=1}^I N_i}{N_t}. \quad (8.3)$$

8.2.3. Учет данных первичной информации по каждому прекращению передачи электрической энергии на объектах территориальной сетевой организации производится путем заполнения электросетевой организацией [формы 8.1](#) приложения N 8 к настоящим методическим указаниям ежемесячно при сборе отчетных данных о произошедших технологических нарушениях.

8.2.4. Расчет индикативного показателя уровня надежности оказываемых услуг территориальными сетевыми организациями осуществляется электросетевой организацией по [форме 8.3](#) приложения N 8 к настоящим методическим указаниям.

по управлению единой национальной  
(общероссийской) электрической  
сетью и территориальных  
сетевых организаций

ФОРМЫ,  
ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ДЛЯ РАСЧЕТА ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЯ УРОВНЯ  
НАДЕЖНОСТИ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ

(Образец)

1.1 -

—

Обосновывающие данные для расчета <1>	Продолжительность прекращения, час.	Количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации, шт.
1	2	3
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		

...

-----

<1> В том числе на основе базы актов расследования технологических нарушений за соответствующий месяц.

(Образец)

1.2 -

---

Максимальное за расчетный период ____ г. число точек присоединения	Максимальное значение по гр. 3 формы 1.1
Суммарная продолжительность прекращений передачи электрической энергии, час. ( T )	Сумма по гр. 2 формы 1.1
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( )	

. . .

(Образец)

1.3 -

<1>

---

Показатель	Мероприятия, направленные на улучшение показателя <2>	Описание (обоснование)	Значение показателя, годы:				
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( )							
Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения ( )							
Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями ( )							

---

. . .

-----  
<1> Количество заполняемых столбцов должно соответствовать количеству расчетных периодов регулирования в пределах одного долгосрочного

периода регулирования, с указанием года отчетного расчетного периода регулирования.

<2> Информация предоставляется справочно.

1.4 -

<1> ( 2014 )

Показатель	Мероприятия, направленные на улучшение показателя <2>	Описание (обоснование)	Значение показателя, годы:				
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( )							
Показатель качества предоставления возможности технологического присоединения ( )							
Показатель уровня качества оказываемых услуг территориальных							

сетевыми организациями

( )

--	--	--	--	--	--	--	--

---

. . .

-----  
<1> Количество заполняемых столбцов должно соответствовать количеству расчетных периодов регулирования в пределах одного долгосрочного периода регулирования, с указанием года отчетного расчетного периода регулирования.

<2> Информация предоставляется справочно.

Приложение N 2  
к методическим указаниям  
по расчету уровня надежности  
и качества поставляемых товаров  
и оказываемых услуг для организации  
по управлению единой национальной  
(общероссийской) электрической  
сетью и территориальных  
сетевых организаций

ФОРМЫ,  
ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ДЛЯ РАСЧЕТА ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЯ КАЧЕСТВА  
ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ ТЕРРИТОРИАЛЬНЫМИ  
СЕТЕВЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

Список изменяющих документов  
(в ред. [Приказа](#) Минэнерго России от 27.10.2014 N 779)

(Образец)

Параметр (критерий), характеризующий индикатор	Значение		Ф / П х 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
1. Возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами территориальной сетевой организации - всего	-	-	-	-	
в том числе по критериям:					
1.1. Количество структурных подразделений по работе с заявителями и потребителями услуг в процентном отношении к общему количеству структурных подразделений				прямая	
1.2. Количество утвержденных территориальной сетевой организацией в установленном порядке организационно-распорядительных документов по вопросам работы с заявителями и потребителями услуг - всего, шт.				прямая	
в том числе:					

а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.				-	-
б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0), шт.				-	-
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.				-	-
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.				-	-
2. Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации	-	-	-	-	
в том числе по критериям:					
2.1. Наличие единого телефонного номера для приема обращений потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)				прямая	
2.2. Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону (наличие - 1, отсутствие - 0)				прямая	

<p>2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1, отсутствие - 0)</p>				<p>прямая</p>	
<p>3. Наличие в сети Интернет сайта территориальной сетевой организации с возможностью обмена информацией с потребителями услуг посредством электронной почты (наличие - 1, отсутствие - 0)</p>				<p>прямая</p>	
<p>4. Проведение мероприятий по доведению до сведения потребителей услуг необходимой информации, в том числе путем ее размещения в сети Интернет, на бумажных носителях или иными доступными способами (проведение - 1, отсутствие - 0)</p>				<p>прямая</p>	
<p>5. Простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию</p>				<p>обратная</p>	
<p>5.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по порядку обжалования действий (бездействия) территориальной сетевой организации в ходе исполнения своих функций,</p>					

процентов от общего количества поступивших обращений					
6. Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации - всего	-	-	-	-	
в том числе по критериям:					
6.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, процентов от общего количества поступивших обращений				обратная	
6.2. Количество обращений потребителей услуг с указанием на отсутствие необходимой информации, которая должна быть раскрыта территориальной сетевой организацией в соответствии с нормативными правовыми актами, процентов от общего количества поступивших обращений				обратная	
7. Итого по индикатору информативности	-	-	-	-	

(Образец)

2.2 -

Параметр (показатель), характеризующий индикатор	Значение		Ф / П х 100, %	Зависимо сть	Оценочный балл
	фактическо е (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
1. Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями) - всего	-	-	-	-	
в том числе по критериям:					
1.1. Среднее время, затраченное территориальной сетевой организацией на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю), дней				обратная	
1.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	-	-		обратная	
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и				-	-

среднего предпринимательства, дней					
б) для остальных потребителей услуг, дней				-	-
1.3. Количество случаев отказа от заключения и случаев расторжения потребителем услуг договоров оказания услуг по передаче электрической энергии, процентов от общего количества заключенных территориальной сетевой организацией договоров с потребителями услуг (заявителями), кроме физических лиц				обратная	
2. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию					
2.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, процентов от общего количества поступивших обращений				обратная	
3. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации	-	-	-	-	
в том числе по критериям:					
3.1. Наличие (отсутствие)				прямая	

установленной процедуры согласования с потребителями услуг графиков вывода электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации (наличие - 1, отсутствие - 0)					
3.2. Количество обращений потребителей услуг с указанием на несогласие введения предлагаемых территориальной сетевой организацией графиков вывода электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации, процентов от общего количества поступивших обращений, кроме физических лиц				обратная	
4. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию				обратная	
4.1. Количество обращений потребителей услуг (заявителей) с указанием на неправомерность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей), процентов от общего количества поступивших обращений					
5. Итого по индикатору исполняемости	-	-	-	-	

(Образец)

2.3 -

---

Параметр (показатель), характеризующий индикатор	Значение		Ф / П x 100, %	Зависимо сть	Оценочный балл
	фактическо е (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
1. Наличие структурного подразделения территориальной сетевой организации по рассмотрению, обработке и принятию мер по обращениям потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)				прямая	
2. Степень удовлетворения обращений потребителей услуг	-	-	-	-	
в том числе по критериям:					
2.1. Общее количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, процентов от общего				обратная	

количества поступивших обращений					
2.2. Количество принятых мер по результатам рассмотрения обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, процентов от общего количества поступивших обращений				прямая	
2.3. Количество обращений, связанных с неудовлетворенностью принятыми мерами, указанными в п. 2.2 настоящей формы, поступивших от потребителей услуг в течение 30 рабочих дней после завершения мероприятий, указанных в п. 2.2 настоящей формы, процентов от общего количества поступивших обращений				обратная	-
2.4. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг, оказываемых территориальной сетевой организацией, поступивших в соответствующий контролирующий орган исполнительной власти, процентов от общего количества поступивших обращений				обратная	
2.5. Количество отзывов и предложений по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, поступивших через обратную связь, в				прямая	

процентах от общего количества поступивших обращений					
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.				прямая	
3. Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего	-	-	-	-	
в том числе по критериям:					
3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней				обратная	
3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:	-	-		прямая	
а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг				-	-
б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг				-	-
в) системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг <1>				-	-
4. Индивидуальность подхода к				обратная	

потребителям услуг льготных категорий, по критерию					
4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг					
5. Оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении территориальной сетевой организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами	-	-	-	-	
в том числе по критериям:					
5.1. Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков, месяцев				обратная	
5.2. Доля потребителей услуг, получивших возмещение убытков, возникших в результате неисполнения (ненадлежащего исполнения) территориальной сетевой организацией своих обязательств, от числа потребителей, в пользу которых было вынесено судебное решение, или возмещение было произведено во внесудебном порядке, процентов				прямая	

6. Итого по индикатору результативность обратной связи	-	-	-	-	
---	---	---	---	---	--

. . .

<1> Расчет производится при наличии в территориальной сетевой организации Системы автоинформирования (голосовая, СМС и другим способом).

(Образец)

Список изменяющих документов  
(в ред. [Приказа](#) Минэнерго России от 27.10.2014 N 779)

. 2.4 -

( ) ,

<9>

Показатель	Значение показателя, годы:				
Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества <10>					

1.1.					
1.2. а)					
1.2. б)					
1.2. в)					
1.2. г)					
2.1.					
2.2.					
2.3.					
3.					
4.					
5.1.					
6.1.					
6.2.					
1.1.					
1.2. а)					
1.2. б)					
1.3.					
2.1.					

3.1.					
3.2.					
4.1.					
1.					
2.1.					
2.2.					
2.3.					
2.4.					
2.5.					
2.6.					
3.1.					
3.2. а)					
3.2. б)					
3.2. в)					
4.1.					
5.1.					
5.2.					
Предлагаемое плановое значение показателя					

уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями					
--	--	--	--	--	--

. . .

<9> Количество заполняемых столбцов должно соответствовать количеству расчетных периодов регулирования в пределах одного долгосрочного периода регулирования с указанием года отчетного расчетного периода регулирования.

<10> Нумерация пунктов показателей параметров, характеризующих индикаторы качества, приведена в соответствии с [формами 2.1 - 2.3](#) настоящего приложения.

Приложение N 3  
к методическим указаниям  
по расчету уровня надежности  
и качества поставляемых товаров  
и оказываемых услуг для организации  
по управлению единой национальной  
(общероссийской) электрической  
сетью и территориальных  
сетевых организаций

ФОРМЫ,  
ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ДЛЯ РАСЧЕТА ЗНАЧЕНИЙ ПОКАЗАТЕЛЕЙ УРОВНЯ  
КАЧЕСТВА ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ

(Образец)

( / )

Показатель	Число, шт.
1	2
Число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных в соответствии с требованиями нормативных правовых актов, по которым сетевой организацией в соответствующий расчетный период направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, шт. ( <i>N</i> )	
Число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных в соответствии с требованиями нормативных правовых актов, по которым сетевой организацией в соответствующий расчетный период направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети с нарушением установленных сроков его направления, шт. ( <i>N</i> )	
Показатель качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети ( )	

(Образец)

( / )

Показатель	Число, шт.
1	2
Число договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, исполненных в соответствующем расчетном периоде, по которым имеется подписанный сторонами акт о технологическом присоединении, шт. ( N )	
Число договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, исполненных в соответствующем расчетном периоде, по которым имеется подписанный сторонами акт о технологическом присоединении, по которым произошло нарушение установленных сроков технологического присоединения, шт. ( N )	
Показатель качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети ( )	

(Образец)

3.3 -

( / )

Показатель	Значение
1	2
Число вступивших в законную силу решений антимонопольного органа и (или) суда об установлении нарушений сетевой организацией требований антимонопольного законодательства Российской Федерации в части оказания услуг по технологическому присоединению в соответствующем расчетном периоде, шт. ( N )	Число, шт.
Общее число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных заявителями в соответствующий расчетный период, десятки шт. ( N )	Количество, десятки шт. (без округления)
Показатель соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации ( )	

Приложение N 4  
к методическим указаниям  
по расчету уровня надежности  
и качества поставляемых товаров  
и оказываемых услуг для организации  
по управлению единой национальной  
(общероссийской) электрической  
сетью и территориальных  
сетевых организаций

ФОРМА,

ИСПОЛЬЗУЕМАЯ ДЛЯ РАСЧЕТА ОБОБЩЕННОГО ПОКАЗАТЕЛЯ УРОВНЯ  
НАДЕЖНОСТИ И КАЧЕСТВА ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ

(Образец)

Форма 4.1 - Показатели уровня надежности и уровня качества  
оказываемых услуг электросетевой организации

Показатель	N формулы методических указаний	Значение
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( )	1	
Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения,	2.1	
Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями,	3.2	
Плановое значение показателя ,	4	
Плановое значение показателя ,	4	
Плановое значение показателя ,	4	
Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг,	пп. 5.1 методических указаний	

Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, (организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью)	пп. 5.1 методических указаний	
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, <sup>1</sup> (для территориальной сетевой организации)	пп. 5.1 методических указаний	
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, <sup>2</sup> (для территориальной сетевой организации)	пп. 5.1 методических указаний	

(Образец)

4.2 -

Показатель	№ формулы методических указаний	Значение
1. Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, альфа		Для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью: альфа = 0,75. Для территориальной сетевой организации: альфа = 0,65

2. Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, бета		Для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью: бета = 0,25
3. Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, бета1		Для территориальной сетевой организации бета1 = 0,25
4. Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, бета2		Для территориальной сетевой организации бета2 = 0,1
5. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг,	<a href="#">пп. 5.1</a>	
6. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг,	<a href="#">пп. 5.1</a>	Для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью
7. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, <sup>1</sup>	<a href="#">пп. 5.1</a>	Для территориальной сетевой организации
8. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, <sup>2</sup>	<a href="#">пп. 5.1</a>	Для территориальной сетевой организации
9. Обобщенный показатель уровня надежности и качества оказываемых	<a href="#">пп. 5.1</a>	

услуг,		
--------	--	--

...

Приложение N 5  
к методическим указаниям  
по расчету уровня надежности  
и качества поставляемых товаров  
и оказываемых услуг для организации  
по управлению единой национальной  
(общероссийской) электрической  
сетью и территориальных  
сетевых организаций

ФОРМЫ,  
ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ДЛЯ РАСЧЕТА ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЯ УРОВНЯ  
КАЧЕСТВА ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ ПО УПРАВЛЕНИЮ ЕДИНОЙ  
(НАЦИОНАЛЬНОЙ) ОБЩЕРОССИЙСКОЙ ЭЛЕКТРИЧЕСКОЙ СЕТЬЮ

(Образец)

5.1 -

,

—

( / )

Показатель	Число, шт.
------------	------------

1	2
Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями в соответствии с требованиями нормативных правовых актов в соответствующий расчетный период регулирования, шт. ( N )	
Число направленных по указанным заявкам проектов договоров на осуществление технологического присоединения в соответствии с установленным порядком заключения договора на осуществление технологического присоединения, шт. ( N )	
Число проектов договоров на осуществление технологического присоединения по указанным заявкам, направленных с нарушением установленных сроков, шт. ( N )	

Приложение N 6  
к методическим указаниям  
по расчету уровня надежности  
и качества поставляемых товаров  
и оказываемых услуг для организации  
по управлению единой национальной  
(общероссийской) электрической  
сетью и территориальных  
сетевых организаций

ФОРМЫ,  
ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ДЛЯ РАСЧЕТА ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЯ УРОВНЯ  
КАЧЕСТВА ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ СЕТЕВЫХ

ОРГАНИЗАЦИЙ (для ДОЛГОСРОЧНЫХ ПЕРИОДОВ РЕГУЛИРОВАНИЯ,  
НАЧАВШИХСЯ ДО 2014 ГОДА)

Список изменяющих документов  
(в ред. [Приказа](#) Минэнерго России от 27.10.2014 N 779)

(Образец)

6.1 -

Параметр (критерий), характеризующий индикатор	Значение		Ф / П x 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
1. Возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами территориальной сетевой организации - всего	-	-	-	-	
в том числе по критериям:					
1.1. Количество структурных подразделений по работе с заявителями и потребителями услуг в процентном отношении к общему количеству структурных подразделений				прямая	

1.2. Количество утвержденных территориальной сетевой организацией в установленном порядке организационно- распорядительных документов по вопросам работы с заявителями и потребителями услуг - всего, шт.				прямая	
в том числе:					
а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.				-	-
б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0), шт.				-	-
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.				-	-
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.				-	-
2. Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации	-	-	-	-	
в том числе по критериям:					

2.1. Наличие единого телефонного номера для приема обращений потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)				прямая	
2.2. Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону (наличие - 1, отсутствие - 0)				прямая	
2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1, отсутствие - 0)				прямая	
3. Наличие в сети Интернет сайта территориальной сетевой организации с возможностью обмена информацией с потребителями услуг посредством электронной почты (наличие - 1, отсутствие - 0)				прямая	
4. Проведение мероприятий по доведению до сведения потребителей услуг необходимой информации, в том числе путем ее размещения в сети Интернет, на бумажных носителях или иными доступными способами (проведение - 1, отсутствие - 0)				прямая	
5. Простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг				обратная	

действий должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию					
5.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по порядку обжалования действий (бездействия) территориальной сетевой организации в ходе исполнения своих функций, процентов от общего количества поступивших обращений					
6. Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации - всего	-	-	-	-	
в том числе по критериям:					
6.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, процентов от общего количества поступивших обращений				обратная	
6.2. Количество обращений потребителей услуг с указанием на отсутствие необходимой информации, которая должна быть раскрыта территориальной сетевой организацией в соответствии с нормативными правовыми актами, процентов от				обратная	

общего количества поступивших обращений					
7. Итого по индикатору информативности	-	-	-	-	

. . .

(Образец)

6.2 -  
(

2014 ) ,

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П х 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
1. Соблюдение требований нормативных правовых актов и договорных обязательств при оказании услуг по технологическому присоединению энергопринимающих устройств потребителей услуг (заявителей) к объектам электросетевого хозяйства	-	-	-	-	

территориальной сетевой организации - всего					
в том числе по критериям:					
1.1. Среднее время на подготовку и направление проекта договора на осуществление технологического присоединения заявителю, дней				обратная	
1.2. Среднее время на выполнение относящейся к территориальной сетевой организации части технических условий по договору на осуществление технологического присоединения, дней				обратная	
2. Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями) - всего	-	-	-	-	
в том числе по критериям:					
2.1. Среднее время, затраченное территориальной сетевой организацией на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю), дней				обратная	
2.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	-	-		обратная	
а) для физических лиц, включая				-	-

индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней					
б) для остальных потребителей услуг, дней				-	-
2.3. Количество случаев отказа от заключения и случаев расторжения потребителем услуг договоров оказания услуг по передаче электрической энергии, процентов от общего количества заключенных территориальной сетевой организацией договоров с потребителями услуг (заявителями), кроме физических лиц				обратная	
3. Отсутствие (наличие) нарушений требований антимонопольного законодательства Российской Федерации, по критерию				обратная	
3.1. Количество установленных вступившим в законную силу решением антимонопольного органа и (или) суда нарушений территориальной сетевой организацией требований антимонопольного законодательства Российской Федерации, в том числе по фактам дискриминации потребителей услуг по доступу к услугам территориальной сетевой организации, а также по порядку оказания этих услуг, процентов от общего количества					

поступивших заявок на технологическое присоединение					
4. Отсутствие (наличие) нарушений требований законодательства Российской Федерации о государственном регулировании цен (тарифов), по критерию				обратная	
4.1. Количество установленных вступившим в законную силу решением антимонопольного органа и (или) суда нарушений территориальной сетевой организацией требований в части государственного регулирования цен (тарифов), процентов от общего количества поступивших заявок на технологическое присоединение					
5. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию					
5.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, процентов от общего количества поступивших обращений				обратная	
6. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации	-	-	-	-	

в том числе по критериям:					
6.1. Наличие (отсутствие) установленной процедуры согласования с потребителями услуг графиков вывода электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации (наличие - 1, отсутствие - 0)				прямая	
6.2. Количество обращений потребителей услуг с указанием на несогласие введения предлагаемых территориальной сетевой организацией графиков вывода электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации, процентов от общего количества поступивших обращений, кроме физических лиц				обратная	
7. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию				обратная	
7.1. Количество обращений потребителей услуг (заявителей) с указанием на неправомерность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей), процентов от общего количества поступивших обращений					
8. Итого по индикатору исполняемости	-	-	-	-	

(Образец)

6.3 -

(

2014 )

Параметр (показатель), характеризующий индикатор	Значение		Ф / П х 100, %	Зависимо сть	Оценочный балл
	фактическо е (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
1. Наличие структурного подразделения территориальной сетевой организации по рассмотрению, обработке и принятию мер по обращениям потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)				прямая	
2. Степень удовлетворения обращений потребителей услуг	-	-	-	-	
в том числе по критериям:					
2.1. Общее количество обращений потребителей услуг с указанием на				обратная	

ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, процентов от общего количества поступивших обращений					
2.2. Количество принятых мер по результатам рассмотрения обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, процентов от общего количества поступивших обращений				прямая	
2.3. Количество обращений, связанных с неудовлетворенностью принятыми мерами, указанными в п. 2.2 настоящей формы, поступивших от потребителей услуг в течение 30 рабочих дней после завершения мероприятий, указанных в п. 2.2 настоящей формы, процентов от общего количества поступивших обращений				обратная	-
2.4. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг, оказываемых территориальной сетевой организацией, поступивших в соответствующий контролирующий орган исполнительной власти, процентов от общего количества поступивших обращений				обратная	
2.5. Количество отзывов и предложений				прямая	

по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, поступивших через обратную связь, процентов от общего количества поступивших обращений					
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.				прямая	
3. Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего	-	-	-	-	
в том числе по критериям:					
3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней				обратная	
3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:	-	-		прямая	
а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг				-	-
б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг				-	-
в) системы автоинформирования, шт. на				-	-

1000 потребителей услуг <1>					
4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию				обратная	
4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг					
5. Оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении территориальной сетевой организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами	-	-	-	-	
в том числе по критериям:					
5.1. Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков, месяцев				обратная	
5.2. Доля потребителей услуг, получивших возмещение убытков, возникших в результате неисполнения (ненадлежащего исполнения) территориальной сетевой организацией своих обязательств, от числа потребителей, в пользу которых было вынесено судебное решение, или				прямая	

возмещение было произведено во внесудебном порядке, процентов					
6. Итого по индикатору результативность обратной связи	-	-	-	-	

. . .

-----  
 <1> Расчет производится при наличии в территориальной сетевой организации Системы автоинформирования (голосовая, СМС и другим способом).

(Образец)

Список изменяющих документов  
 (в ред. Приказа Минэнерго России от 27.10.2014 N 779)

6.4 -

( ) ,

,

<12>

( , 2014 )

Показатель	Значение показателя, годы:				
Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества <13>					

1.1.					
1.2. a)					
1.2. б)					
1.2. в)					
1.2. г)					
2.1.					
2.2.					
2.3.					
3.					
4.					
5.1.					
6.1.					
6.2.					
1.1.					
1.2.					
2.1.					

2.2. a)					
2.2. 6)					
2.3.					
3.1.					
4.1.					
5.1.					
6.1.					
6.2.					
7.1.					
1.					
2.1.					
2.2.					
2.3.					
2.4.					
2.5.					
2.6.					
3.1.					
3.2. a)					

3.2. б)					
3.2. в)					
4.1.					
5.1.					
5.2.					
Предлагаемое плановое значение показателя уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации					

---

. . .

-----  
<12> Количество заполняемых столбцов должно соответствовать количеству расчетных периодов регулирования в пределах одного долгосрочного периода регулирования с указанием года отчетного расчетного периода регулирования.

<13> Нумерация пунктов показателей параметров, характеризующих индикаторы качества, приведена в соответствии с [формами 6.1 - 6.3](#) настоящего приложения.

Приложение N 7  
к методическим указаниям  
по расчету уровня надежности  
и качества поставляемых товаров  
и оказываемых услуг для организации  
по управлению единой национальной  
(общероссийской) электрической  
сетью и территориальных  
сетевых организаций

ФОРМА,  
ИСПОЛЬЗУЕМАЯ ДЛЯ РАСЧЕТА ОБОБЩЕННОГО ПОКАЗАТЕЛЯ УРОВНЯ  
НАДЕЖНОСТИ И КАЧЕСТВА ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ (ДЛЯ ДОЛГОСРОЧНЫХ  
ПЕРИОДОВ РЕГУЛИРОВАНИЯ, НАЧАВШИХСЯ ДО 2014 ГОДА)

(Образец)

Форма 7.1 - Показатели уровня надежности и уровня  
качества оказываемых услуг электросетевой организации  
(для случаев установления плановые значения до 2013 года)

Показатель	N формулы методических указаний	Значение
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( )	1	
Показатель уровня качества оказываемых услуг организации по управлению национальной (общероссийской) электрической сетью,	6.1	
Показатель уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации,	6.2	
Плановое значение показателя ,	4, 4.1	
Плановое значение показателя ,	4, 4.1	
Плановое значение показателя ,	4, 4.1	
Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг,	пп. 7.1 методических указаний	
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, (организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью)	пп. 7.1 методических указаний	
Оценка достижения показателя уровня качества	пп. 7.1 методических	

оказываемых услуг, (для территориальной сетевой организации)	указаний	
--	----------	--

7.2 -

(  
2014 )

Показатель	№ формулы методических указаний	Значение
1. Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, альфа		Для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью: альфа = 0,75 Для территориальной сетевой организации: альфа = 0,65
2. Коэффициент значимости показателя уровня качества оказываемых услуг, бета		бета = 1 - альфа
3. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг,	<a href="#">п. 7.1</a>	
4. Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг,	<a href="#">п. 7.1</a>	

5. Обобщенный показатель уровня надежности и качества оказываемых услуг,	7	
--	---	--

. . .

Приложение N 8  
к методическим указаниям  
по расчету уровня надежности  
и качества поставляемых товаров  
и оказываемых услуг для организации  
по управлению единой национальной  
(общероссийской) электрической  
сетью и территориальных  
сетевых организаций

ФОРМЫ,  
ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ДЛЯ УЧЕТА ДАННЫХ ПЕРВИЧНОЙ ИНФОРМАЦИИ ПО ВСЕМ  
ПРЕКРАЩЕНИЯМ ПЕРЕДАЧИ ЭЛЕКТРИЧЕСКОЙ ЭНЕРГИИ ПРОИЗОШЕДШИХ  
НА ОБЪЕКТАХ ЭЛЕКТРОСЕТЕВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ ДЛЯ ОПРЕДЕЛЕНИЯ  
ИНДИКАТИВНЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ НАДЕЖНОСТИ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ  
ЭЛЕКТРОСЕТЕВЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

(Образец)

N - - - - - , (   
 / - - - - - ),   
 - - - - - , .   
 (1/0) (1/0) ( , - -   
 - ) ( <4> <5> - - - - - )   
 - - - - - ( - - - - - )   
 - ( , - - - - - )   
 - ( , - - - - - ) 1 - 2 - 3 1 - 2 - 3 -   
 - - - - - 9 - - - - -   
 - 25 - ( , - ( , - ( - - - - - ( - - - - - )   
 - 27) , - - - - - ( )   
 <2> . . . ) . . . ) - - - - - - - - - - - 17 -   
 - - - - - , - - - - - - - - - - - 21)   
 (1/0) - - - - -   
 <3> , - - - - -   
 - - - - - 150 150   
 - - - - - 670   
 - - - - - 670   
 - - - - - )   
 - - - - -   
 - - - - -

<6> ,

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 32 33 34 35

---

. . .

-----

- <1> Если восстановление режима потребления электрической энергии потребителей услуг в рамках одного прекращения передачи электрической энергии происходило в разное время, то форма заполняется отдельно по каждому такому восстановлению.
- <2> Указываются наименования производственных отделений или предприятий электрических сетей.
- <3> "0" для случаев, подпадающих под исключения, указанные в абзаце 3 пункта 2.1 настоящих методических указаний, "1" - не подпадающих.
- <4> "1" ставится, когда АПВ успешное, а "0" - не успешное.
- <5> "1" ставится, когда АВР успешен, "0" - не успешен.
- <6> Заполняется только организацией по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью.

(Образец)

8.2 -

( )

( )

---

N п/п	Наименование составляющей показателя	Метод определения
1	Объем недоотпущенной электроэнергии (        ), МВт*час	Сумма произведений по столбцу 32 и столбцу 33 Формы 8.1 $(\sum \text{столбец 32} * \text{столбец 33})$

. . .

(Образец)

8.3 -

N п/п	Наименование составляющей показателя	Метод определения
1	Максимальное количество потребителей услуг по передаче электрической энергии (включая потребителей электрической энергии, обслуживаемых энергосбытовыми организациями (гарантирующими поставщиками), энергопринимающие устройства которых непосредственно присоединены к объектам электросетевого хозяйства сетевой организации),	В соответствии с заключенными договорами по передаче электроэнергии

	обслуживаемых электросетевой организацией в рамках расчетного периода, шт.	
1.1	Максимальное количество потребителей электроэнергии, обслуживаемых электросетевой организацией в рамках расчетного периода (включая потребителей электрической энергии, обслуживаемых энергосбытовыми организациями (гарантирующими поставщиками), энергопринимающие устройства которых непосредственно присоединены к объектам электросетевого хозяйства сетевой организации), шт.	В соответствии с заключенными договорами по передаче электроэнергии
2	Максимальное за расчетный период регулирования число точек поставки электросетевой организации, шт.	В соответствии с заключенными договорами по передаче электроэнергии
3	Средняя продолжительность нарушения электроснабжения потребителей ( $s_{aidi}$ ), час.	сумма произведений по столбцу 32 и столбцу 28 <a href="#">Формы 8.1</a> , деленная на значение <a href="#">пункта 1 Формы 8.3</a> $\left( \sum \text{столбец 32} * \text{столбец 28} \right) / \text{пункт 1 Формы 8.3}$
4	Средняя частота прерывания электроснабжения потребителей ( $s_{aifi}$ ), шт.	сумма по столбцу 28 <a href="#">Формы 8.1</a> и деленная на значение <a href="#">пункта 1 Формы 8.3</a> $\left( \sum \text{столбец 28 Формы 8.1} / \text{пункт 1 Формы 8.3} \right)$

---