

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РАЗЪЯСНЕНИЯ ПО РАСЧЕТУ  
ПОКАЗАТЕЛЕЙ НАДЁЖНОСТИ И КАЧЕСТВА ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ  
ДЛЯ ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ СЕТЕВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ**

г. Москва, 2011 г.

## ПРЕДИСЛОВИЕ

В настоящих Методических разъяснениях реализованы нормы

постановления Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2009 г. № 1220 «Об определении применяемых при установлении долгосрочных тарифов показателей надежности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг»

приказа Минэнерго России от 29 июня 2010 г. № 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»

приказа ФСТ России от 26 июня 2008 г. № 231-э «Об утверждении Методических указаний по регулированию тарифов с применением метода доходности инвестированного капитала»

приказа ФСТ России от 29 июля 2010 г. № 174-э/8 «Об утверждении Методических указаний по расчету тарифов на услуги по передаче электрической энергии на основе долгосрочных параметров регулирования деятельности территориальных сетевых организаций»

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ</b> .....	<b>4</b>
<b>2. НОРМАТИВНЫЕ ПРАВОВЫЕ АКТЫ</b> .....	<b>4</b>
<b>3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ</b> .....	<b>5</b>
<b>4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ</b> .....	<b>7</b>
<b>5. ПОРЯДОК ЗАПОЛНЕНИЯ ОТЧЕТНЫХ ФОРМ И РАСЧЕТ ЗНАЧЕНИЙ ПОКАЗАТЕЛЕЙ УРОВНЯ НАДЁЖНОСТИ И КАЧЕСТВА ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ</b> .....	<b>8</b>
<b>5.1. Описание форм отчетности</b> .....	<b>8</b>
5.1.1 Формы отчетности для расчета показателя уровня надёжности услуг .....	8
5.1.2 Формы отчетности для расчета индикаторов качества услуг .....	8
<b>5.2. Порядок заполнения фактических значений для расчета уровня надёжности услуг</b> .....	<b>9</b>
<b>5.3. Порядок заполнения фактических значений параметров и критериев для расчета индикаторов качества</b> .....	<b>10</b>
5.3.1. Фактические значения параметров и критериев для расчета значения индикатора информативности .....	12
5.3.2. Фактические значения параметров и критериев для расчета значения индикатора исполнительности .....	15
5.3.3. Фактические значения параметров и критериев для расчета значения индикатора результативности обратной связи .....	20
<b>5.4. Порядок расчета показателя уровня надёжности услуг</b> .....	<b>25</b>
<b>5.5. Порядок расчета индикаторов и показателя уровня качества оказываемых услуг</b> .....	<b>26</b>
5.5.1. Установление плановых значений параметров (критериев) качества .....	26
5.5.2. Подготовка предложений по плановым значениям параметров (критериев) качества .....	27
5.5.3. Особенности подготовки предложений по плановым значениям параметров (критериев) качества на первый расчетный период .....	28
5.5.4. Оценочный балл .....	28
5.5.5. Расчет оценочного балла для параметров индикаторов качества формы 2.1 и формы 2.3 .....	29
5.5.6. Расчет оценочного балла для параметров индикатора качества формы 2.2 .....	29
5.5.7. Расчет значений индикаторов качества оказываемых услуг .....	30
5.5.8. Расчет значения показателя уровня качества оказываемых услуг .....	30
<b>6. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПЛАНОВЫХ ЗНАЧЕНИЙ ПОКАЗАТЕЛЕЙ УРОВНЯ НАДЁЖНОСТИ И КАЧЕСТВА УСЛУГ. ОЦЕНКА ИХ ДОСТИЖЕНИЯ</b> .....	<b>30</b>
<b>6.1. Плановые значение показателя уровня надёжности</b> .....	<b>31</b>
<b>6.2. Плановые значение показателя уровня качества</b> .....	<b>31</b>
<b>6.3. Коэффициент допустимого отклонения фактических значений от плановых</b> .....	<b>38</b>
<b>6.4. Оценка достижения планового значения показателя</b> .....	<b>38</b>
<b>7. РАСЧЕТ ОБОБЩЕННОГО ПОКАЗАТЕЛЯ УРОВНЯ НАДЁЖНОСТИ И КАЧЕСТВА ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ</b> .....	<b>39</b>

## 1. Область применения

Методические разъяснения по расчету показателей надёжности и качества оказываемых услуг для территориальных сетевых организаций разработан в соответствии с Положением об определении применяемых при установлении долгосрочных тарифов показателей надёжности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2009 г. № 1220 «Об определении применяемых при установлении долгосрочных тарифов показателей надёжности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг», и Методическими указаниями по расчету уровня надёжности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью и территориальных сетевых организаций (далее - Методические указания), утвержденными приказом Минэнерго России от 29 июня 2010 г. № 296.

Методические разъяснения поясняют порядок расчета значений показателей уровня надёжности и качества оказываемых услуг по передаче электрической энергии и технологическому присоединению к объектам электросетевого хозяйства для территориальной сетевой организации (далее - ТСО), заполнения отчетных форм для предоставления в органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации в области государственного регулирования тарифов.

Методические разъяснения предназначены для использования ТСО при подготовке предложений по плановым значениям показателей надёжности и качества оказываемых услуг на каждый расчетный период в пределах долгосрочного периода регулирования и расчете фактических значений показателей надёжности и качества по окончании каждого расчетного периода регулирования, и органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации в области государственного регулирования тарифов при утверждении плановых значений показателей надёжности и качества оказываемых услуг и определении фактических значений показателей надёжности и качества по окончании каждого расчетного периода регулирования для ТСО.

## 2. Нормативные правовые акты

В Методических разъяснениях учтены требования следующих нормативных правовых актов:

Федеральный закон от 26 марта 2003 г. № 35-ФЗ «Об электроэнергетике»;

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

постановление Правительства Российской Федерации от 21 января 2004 г. № 24 «Об утверждении стандартов раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии»;

постановление Правительства Российской Федерации от 26 февраля 2004 г. № 109 «О государственном регулировании тарифов на электрическую и тепловую энергию в Российской Федерации»;

постановление Правительства Российской Федерации от 31 августа 2006 г. № 530 «Об утверждении правил функционирования розничных рынков электрической энергии в переходный период реформирования электроэнергетики»;

постановление Правительства Российской Федерации от 9 августа 2010 г. № 609 «О внесении изменений в стандарты раскрытия информации субъектами

оптового и розничных рынков электрической энергии»;

постановление Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2009 г. № 1220 «Об определении применяемых при установлении долгосрочных тарифов показателей надежности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг»;

постановление Правительства Российской Федерации от 24 февраля 2009 г. № 160 «О порядке установления охранных зон объектов электросетевого хозяйства и особых условий использования земельных участков, расположенных в границах таких зон»;

постановление Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2004 г. № 861 «Об утверждении Правил недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг, правил недискриминационного доступа к услугам по оперативно-диспетчерскому управлению в электроэнергетике и оказания этих услуг, правил недискриминационного доступа к услугам администратора торговой системы оптового рынка и оказания этих услуг и правил 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»;

приказ Минэнерго России от 29 июня 2010 г. № 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»;

приказ ФСТ России от 26 июня 2008 г. № 231-э «Об утверждении Методических указаний по регулированию тарифов с применением метода доходности инвестированного капитала»;

приказ ФСТ России от 29 июля 2010 г. № 174-э/8 «Об утверждении Методических указаний по расчету тарифов на услуги по передаче электрической энергии на основе долгосрочных параметров регулирования деятельности территориальных сетевых организаций»;

приказ ФСТ России от 26 октября 2010 г. № 254-э/1 «Об утверждении Методических указаний по расчету и применению понижающих (повышающих) коэффициентов, позволяющих обеспечить соответствие уровня тарифов, установленных для организаций, осуществляющих регулируемую деятельность, уровню надёжности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг».

### **3. Термины, определения и сокращения**

**Жалоба (претензия)** - направленное потребителем (заявителем) в адрес сетевой организации или должностного лица организации, либо контролирующего органа, письменное или устное заявление о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителя или его представителя (гарантирующего поставщика, энергосбытовой организации и пр.), в том числе о предоставлении услуги ненадлежащего качества. При расчете параметров качества оказываемых услуг рассматриваются только правомерные жалобы по технологическому присоединению и передаче электрической энергии, в отсутствие указаний об ином.

**Заявитель** - индивидуальный предприниматель, юридическое или физическое лицо, заявившее (подавшее в ТСО соответствующую заявку) о намерении получить услугу. В рамках данных Методических разъяснений рассматриваются только услуги по технологическому присоединению и передаче электрической энергии.

**Заочное обслуживание потребителей (заявителей)** - обслуживание

потребителей (заявителей) без личного контакта с сотрудниками сетевой организации, в том числе по телефону, сети Интернет, почте или через клиентский ящик.

**Информационно-справочная система** - автоматизированный программный комплекс, предназначенный для автоматизации бизнес-процессов по взаимодействию с потребителями, в том числе обработки, регистрации обращений и сопровождения работ по обращениям потребителей.

**Интерактивное обслуживание потребителей (заявителей)** - заочное обслуживание потребителей с использованием сети Интернет.

**Интернет-приемная** - интерактивная приемная для потребителей на веб-сайте организации.

**Контакт-Центр (Call-центр)** - совокупность оборудования, программного обеспечения, работников, процессов для обеспечения обслуживания потребителей (заявителей) по телефону.

**Консультация** - устная или письменная реакция в ответ на, соответственно, устное или письменное обращение потребителя (заявителя), содержащее запрос на предоставление консультации или справочной информации по вопросам деятельности сетевой организации.

**Очное обслуживание потребителей (заявителей)** - обслуживание потребителей (заявителей) посредством личного контакта с сотрудниками сетевой организации.

**Обратная связь** - ответная реакция потребителя услуг сетевой организации на деятельность сетевой организации, в том числе поступившие от потребителей обращения, которые содержат информацию об уровне удовлетворенности потребителей предоставленными услугами или качестве обслуживания сотрудниками сетевой организации.

**Обращение** - направленное потребителем в адрес организации или должностного лица организации письменное или устное заявление<sup>1</sup> по вопросам технологического присоединения или передачи электрической энергии. К обращениям относятся следующие категории:

- жалоба (претензия);
- запрос справочной информации /консультации;
- заявка на оказание услуг: основные и дополнительные услуги, которые предоставляет сетевая организация потребителям (заявителям);
- отзыв потребителя (заявителя) о деятельности организации;
- предложение от потребителя (заявителя) по улучшению качества обслуживания;
- прочие.

При расчете параметров (критериев) качества оказываемых услуг в общее количество обращений ( $N$ ) включаются все жалобы, в том числе неправомерные.

**Опрос (анкетирование)** - метод сбора первичной информации путем опроса потребителей (самостоятельного заполнения анкеты потребителем).

**Потребитель услуг** – юридическое или физическое лицо, а также индивидуальный предприниматель, имеющие в собственности или на ином

<sup>1</sup> Устное обращение при очном обращении потребителя (заявителя) должно быть записано со слов потребителя, подписано потребителем и зарегистрировано в информационно-справочной системе или журнале обращений потребителей.

Устное обращение при заочном обращении потребителя (заявителя) по телефону должно быть записано системой аудиозаписи и зарегистрировано в информационно-справочной системе или журнале обращений потребителей.

законном основании объекты и системы энергопотребления, присоединенные к электрическим сетям территориальной сетевой организации, либо заключившие или желающие заключить с сетевой организацией договор на предоставление (оказание) услуг по технологическому присоединению, передаче электрической энергии или другим видам услуг, оказываемых сетевой организацией.

При расчете параметров (критериев) качества оказываемых услуг в количество потребителей услуг включаются потребители электрической энергии и заявители.

**Потребитель льготной категории (льготная категория потребителей)** - потребитель (категория потребителей), для которого установлен льготный тариф (плата) и/или способ оплаты оказываемых услуг.

**Правомерные жалобы** - жалобы, по факту проверки которых была подтверждена ответственность ТСО во внесудебном порядке или установлена в судебном порядке за нарушение прав или охраняемых законом интересов потребителя или его представителя (гарантирующего поставщика, энергосбытовой организации и пр.), в том числе за предоставление услуги ненадлежащего качества.

**Расчетный период регулирования** - период (календарный год), на который рассчитываются тарифы (цены).

**Респондент** - участник исследования (опроса, анкетирования и др.), являющийся источником первичной эмпирической информации об изучаемых явлениях и процессах.

**Система авто информирования** - автоматизированная система оповещения большого числа абонентов в целях доведения до них типовой информации.

**Сайт** - объединённая под одним адресом (доменным именем или IP-адресом) в сети Интернет совокупность электронных документов (файлов).

**Центр обслуживания клиентов (ЦОК)** - организационная единица, предназначенная для очного приема обращений потребителей (заявителей) по вопросам энергопотребления, технологического присоединения, передачи и распределения электрической энергии, осуществления платежей, создания комфортной, эргономичной среды взаимодействия, повышения эффективности обслуживания.

#### **4. Общие положения**

Уровень надёжности и качества услуг определяется как обобщенный интегрированный показатель и состоит из показателя уровня надёжности оказываемых услуг и показателя уровня качества оказываемых услуг ТСО.

Показатель уровня надёжности оказываемых услуг ТСО определяется как средняя продолжительность прекращений передачи электрической энергии в отношении потребителей услуг за расчётный период.

Показатель уровня качества оказываемых услуг определяется для электросетевых организаций в отношении услуг по передаче электрической энергии и технологическому присоединению к объектам электросетевого хозяйства ТСО.

Показатель уровня качества оказываемых услуг является интегрированным показателем и состоит из показателей - индикаторов качества. Индикаторы качества оказываемых потребителям услуг характеризуют степень направленности деятельности ТСО по оказанию услуг по передаче электрической энергии и технологическому присоединению ЭПУ потребителей (заявителей) к электрическим сетям на сокращение времени решения возникающих вопросов, оптимизацию затрат потребителей услуг и, в целом, на создание наиболее благоприятных условий их

взаимодействия с ТСО.

Индикатор информативности характеризует полноту, достоверность, актуальность и доступность для потребителей услуг информации об объеме, порядке предоставления и стоимости услуг, оказываемых ТСО.

Индикатор исполнительности характеризует степень исполнения ТСО в установленные сроки всех ее обязательств по отношению к потребителям услуг, регламентированных соответствующими документами.

Индикатор результативности обратной связи характеризует наличие эффективной обратной связи с потребителями услуг, позволяющей в разумные сроки разрешать возникающие в процессе деятельности вопросы, в том числе связанные с качеством и стоимостью оказываемых услуг.

## **5. Порядок заполнения отчетных форм и расчет значений показателей уровня надёжности и качества оказываемых услуг**

### **5.1. Описание форм отчетности**

Формы для расчета показателей надёжности и качества оказываемых услуг ТСО, в том числе индикаторов качества, определены Методическими указаниями и приведены в приложениях № 1, 2 к Методическим указаниям.

#### **5.1.1 Формы отчетности для расчета показателя уровня надёжности услуг**

Сбор и учёт данных, необходимых для расчета фактического значения показателя уровня надёжности, производится в форме 1.1 - Журнал учёта текущей информации о прекращении передачи электрической энергии для потребителей услуг электросетевой организации за \_\_\_\_\_ год.

Форма 1.1 содержит следующие графы:

графа 1 «№» - порядковый номер месяца;

графа 2 «Обосновывающие данные для расчета» - в данной графе указывается наименование источника информации за соответствующий месяц, в качестве обосновывающих данных выступает программный комплекс для регистрации и учёта актов расследования технологических нарушений (аварий);

графа 3 «Продолжительность прекращения, час» - в данной графе указывается суммарная продолжительность прекращений передачи электрической энергии для потребителей услуг за соответствующий месяц на основании автоматизированной базы актов расследования технологических нарушений (аварий);

графа 4 «Количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации, шт.» - указывается общее количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети ТСО, значение фиксируется ежемесячно с учётом изменений количества точек присоединения за отчётный месяц.

#### **5.1.2 Формы отчетности для расчета индикаторов качества услуг**

Сбор отчетных данных, необходимых для расчета значений индикаторов качества оказываемых услуг, производится в формах:

форма 2.1 - Расчет значения индикатора информативности (приложение № 2 к Методическим указаниям);

форма 2.2 - Расчет значения индикатора исполнительности (приложение № 2 к Методическим указаниям);

форма 2.3 - Расчет значения индикатора результативности обратной связи (приложение № 2 к Методическим указаниям).

Каждая из форм 2.1 - 2.3 содержит 6 граф:

графа 1 «Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор» - заполнение данной графы установлено в Методических указаниях, изменение нумерации и наименований параметров и критериев не допускается;

графа 2 «Фактическое значение параметра (критерия)» - в данной графе указывается фактическое значение соответствующего параметра (критерия) по данным деятельности ТСО за отчетный период. Пояснение по заполнению графы 2 по каждому параметру (критерию) приведено в разделе 5.3 настоящих Методических разъяснений;

графа 3 «Плановое значение параметра (критерия)» - в данной графе указывается плановое значения соответствующего параметра (критерия). Плановые значения определяются регулирующим органом в соответствии с пунктом 4 Методических указаний на каждый расчетный период регулирования одновременно с установлением тарифа. ТСО до 1 мая года, предшествующего периоду регулирования, представляет в регулирующие органы предложения по плановым значениям параметров (критериев) качества оказываемых услуг по форме 2.4 (приложение № 2 к Методическим указаниям) на каждый расчетный период в пределах долгосрочного периода регулирования;

графа 4 «Ф/П\*100,%» - процентное соотношение фактического значения параметра (индикатора) к плановому значению;

графа 5 «Зависимость» - значение в данной графе указывает тип зависимости уровня качества услуг от соответствующего параметра (критерия) качества.

При прямой зависимости положительная тенденция значения параметра (критерия) отражает положительное влияние на уровень качества услуг. При обратной зависимости - положительная тенденция параметра негативно влияет на уровень качества оказываемых услуг. Значения в графе 5 определены Методическими указаниями;

графа 6 «Оценочный балл» - количественная оценка параметра (критерия) индикатора с учетом типа зависимости параметра и критерия. Алгоритм расчета оценочного балла графы 6 приведен в разделах 5.5.4 - 5.5.6 настоящих Методических разъяснений.

## **5.2. Порядок заполнения фактических значений для расчета уровня надёжности услуг**

Сбор и учёт первичных данных, необходимых для расчета фактического значения показателя уровня надёжности, производится в форме 1.1. Заполненная по итогам расчётного периода регулирования в пределах долгосрочного периода форма 1.1 является обоснованием расчёта показателя средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии.

В графе 2 указывается наименование программного комплекса, на базе которого реализована база учёта актов расследования технологических нарушений (аварий).

В графе 3 указывается суммарная за отчётный месяц продолжительность всех прекращений передачи электрической энергии потребителю услуг в результате технологических нарушений на объектах электросетевой организации, имеющих продолжительность свыше времени автоматического восстановления питания (автоматическое повторное включение, автоматический ввод резерва).

Для расчета показателя надёжности под продолжительностью прекращения

передачи электрической энергии в отношении потребителя услуг понимается интервал времени от момента возникновения технологического нарушения (аварии) 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.

В суммарной продолжительности не учитываются перерывы (нарушения) электроснабжения, произошедшие:

в результате технологических нарушений (аварий), отключений, переключений в сетях смежных электросетевых организаций, в сетях организаций, осуществляющих деятельность по производству и (или) передаче электрической энергии (мощности), в сетях потребителей услуг;

по инициативе системного оператора;

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, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 24 февраля 2009 г. № 160;

в результате обстоятельств непреодолимой силы, либо сверхрасчетных природно-климатических нагрузок (условий) или вследствие иных обстоятельств, исключающих ответственность электросетевой организации.

В графе 4 указывается общее количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети ТСО, значение фиксируется ежемесячно с учётом изменений количества точек присоединения в соответствующем месяце, в том числе принятых в опытно-промышленную эксплуатацию.

### **5.3. Порядок заполнения фактических значений параметров и критериев для расчета индикаторов качества**

Фактические значения по каждому параметру (критерию) указываются в графе 2 форм 2.1 - 2.3, за исключением тех параметров, которые декомпозируются, в этом случае в графе 2 информация по параметру не указывается и ставится прочерк.

Если параметр качества имеет логический тип, например, параметр индикатора результативности обратной связи (форма 2.3): «1. Наличие структурного подразделения ТСО по рассмотрению, обработке и принятию мер по обращениям потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)», то фактическое значения параметра качества может принимать только два значения: 0 или 1.

Если параметр (критерий) качества оказываемых услуг характеризует свойство некоторого события, а событие в отчетном периоде не произошло, то фактическое значение данного параметра (критерия) качества оказываемых услуг не определяется, соответственно, в графе 2 «Фактическое значение» по данному параметру (критерию) ставится прочерк «-». Например, рассмотрим параметр 2.2 формы 2.3 «Количество принятых мер по результатам рассмотрения обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, в процентах от общего количества поступивших обращений»: если в отчётном периоде в сетевой организации не зафиксировано обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее

качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, то есть событие не произошло в отчетном периоде, то фактическое значение параметра 2.2 формы 2.3, характеризующего исполнение мер по рассмотрению указанных обращений, не определяется и в графе 2 ставится прочерк «-».

Перечень параметров, по которым в графе 2 «Фактическое значение» возможен «-»:

по индикатору исполнительности:

параметр 1.1 «Среднее время на подготовку и направление проекта договора на осуществление технологического присоединения заявителю, дней»;

параметр 1.2 «Среднее время на выполнение относящейся к территориальной сетевой организации части технических условий по договору на осуществление технологического присоединения, дней»;

параметр 2.1 «Среднее время, затраченное территориальной сетевой организацией на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю), дней»;

параметр 2.2 а) «Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней»;

параметр 2.2 б) «Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг для остальных потребителей услуг, дней»;

по индикатору результативности обратной связи:

параметр 2.2 «Количество принятых мер по результатам рассмотрения обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, в процентах от количества поступивших обращений»;

параметр 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, в процентах от общего количества поступивших обращений»;

параметр 3.1 «Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней»;

параметр 5.1 «Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков, месяцев»;

параметр 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, %».

### 5.3.1. Фактические значения параметров и критериев для расчета значения индикатора информативности

В поле «наименование ТСО» указывается полное наименование организации.

Таблица 1. Пояснения к заполнению графы 2 формы 2.1

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Пояснения для определения фактического значения
1. Возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами ТСО – всего,	Информация не указывается
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	<p>Отношение количества в ТСО структурных подразделений, осуществляющих взаимодействие с клиентами, к общему количеству структурных подразделений в процентах:</p> $K = \frac{P_{BK}}{P} \times 100\%, \text{ где}$ <p><math>K</math> - доля структурных подразделений в ТСО, осуществляющих взаимодействие с клиентами от общего количества структурных подразделений;  <math>P_{BK}</math> - количество подразделений ТСО, осуществляющих взаимодействие с клиентами;  <math>P</math> - общее количество подразделений в ТСО.</p> <p>К структурным подразделениям, осуществляющим взаимодействие с клиентами, относятся структурные подразделения ТСО, в функции которого взаимодействие с клиентами входит либо как основная, либо как вспомогательная функция при осуществлении основной деятельности подразделения. Функции (задачи) по взаимодействию с клиентами должны быть определены в положении о деятельности структурного подразделения. ЦОК по договору также следует относить к структурным подразделениям ТСО.</p> <p>Расчет осуществляется по последним элементам включения структурных подразделений, например, если в департамент входят три подразделения, два из которых взаимодействуют с клиентами, тогда учитываются два подразделения внутри департамента, департамент не учитывается</p>
1.2. Количество утвержденных территориальной сетевой организацией в установленном порядке организационно-распорядительных документов по вопросам работы с заявителями и потребителями услуг - всего, шт.	Общее количество утвержденных в ТСО организационно-распорядительных документов по вопросам работы с потребителями услуг (заявителями) в установленном порядке - сумма по пунктам «а», «б», «в», «г»
в том числе:	
а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	<p>Количество регламентов, регламентов бизнес-процессов, положений (за исключением положения о деятельности структурного подразделения), инструкции (за исключением должностных инструкций) по взаимодействию с клиентами:</p> <p>при оказании услуг по технологическому присоединению;</p> <p>при оказании услуг по передаче электрической энергии;</p>

	по вопросам учёта электрической энергии; при работе с обращениями потребителей (заявителей) по всем направлениям деятельности ТСО: регистрация, учет, сопровождение и контроль исполнения мероприятий по обращениям и т.д.
б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0), шт.	Наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с потребителями услуг (заявителями)
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	Количество должностных инструкций сотрудников, в основные функции которых входит обслуживание потребителей (заявителей). Указанные функции определены в должностной инструкции. В расчет принимаются должностные инструкции, утвержденные в установленном порядке руководителем ТСО
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	Количество утвержденных ОРД форм отчетности по работе с потребителями услуг (заявителями). К формам отчетности по работе с потребителями (заявителями) относятся отчетные формы, содержащие количественную оценку работы структурного подразделения или сотрудника с потребителями (заявителями), в том числе по основным направлениям деятельности ТСО. Формы финансовой отчетности, а также устаревшие (отмененные, неприменяемые и т.д.) формы отчетности не учитываются. В случае изменения количества форм отчетности за прошедший расчетный период регулирования указывается максимум по данному периоду
2. Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации,	Информация не указывается
в том числе по критериям:	
2.1. Наличие единого телефонного номера для приема обращений потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)	Наличие единого телефонного номера в ТСО, непосредственно предназначенного для приема звонков потребителей (заявителей). Телефонный номер должен быть единым на всей территории обслуживания ТСО. Наличие единого номера должно быть освещено в СМИ и на корпоративном сайте ТСО
2.2. Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону (наличие - 1, отсутствие - 0)	Наличие информационно-справочной системы. Под информационно-справочной системой понимается автоматизированный программный комплекс, предназначенный для автоматизации бизнес-процессов по взаимодействию с потребителями (заявителями), в том числе обработки, регистрации обращений и сопровождения работ по обращениям потребителей (заявителей)
2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1, отсутствие - 0)	Наличие системы автоинформирования потребителей услуг (заявителей) по телефону - автоматизированной системы оповещения большого числа абонентов в целях доведения до них типовой информации. К типовой информации для потребителей относится необходимая информация об услугах сетевой организации, которая является типичной для всех потребителей (заявителей)
3. Наличие в сети Интернет сайта территориальной сетевой организации с возможностью обмена информацией с	Наличие в сети Интернет сайта ТСО (или сайта, на котором размещена информация о ТСО). На сайте ТСО должны быть предусмотрены инструменты каналов

<p>потребителями услуг посредством электронной почты (наличие - 1, отсутствие - 0)</p>	<p>коммуникаций с потребителями (заявителями), такие как Интернет-приемная, формы для направления обращений, либо возможность направлять запрос в ТСО посредством электронной почты. Адрес электронной почты для направления запроса в ТСО должен быть указан на сайте</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>Проведение мероприятий по доведению до потребителей услуг (заявителей) необходимой информации, в том числе путем ее размещения в сети Интернет на официальном сайте ТСО или ином официальном сайте, на бумажных носителях в печатном издании, на информационных стендах ТСО, посредством информационно-справочных киосков и иными доступными способами. К необходимой информации для потребителей (заявителей) относится:</p> <p>информация, раскрываемая ТСО согласно Стандарту раскрытия информации ТСО, утвержденному постановлением Правительства Российской Федерации от 21.01.2004 № 24;</p> <p>контактная информация для потребителей и заявителей: единый телефонный номер ТСО для приема обращений, адреса центров, пунктов обслуживания потребителей (заявителей);</p> <p>прочая необходимая для потребителей (заявителей) информация о деятельности ТСО, которая позволит сократить количество обращений в ТСО</p>
<p>5. Простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию</p>	<p>Информация не указывается</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 в процентах от общего количества поступивших обращений</p>	<p>Отношение количества обращений в ТСО о проведении консультаций по порядку обжалования действий (бездействия) ТСО в ходе исполнения своих функций, к общему количеству обращений в процентах:</p> $K = \frac{N_{обжал}}{N} \times 100\%, \text{ где}$ <p><math>K</math> - доля обращений в ТСО о проведении консультаций по порядку обжалования действий (бездействия) ТСО в ходе исполнения своих функций от общего количества обращений;</p> <p><math>N_{обжал}</math> - количество обращений в ТСО о проведении консультаций по порядку обжалования действий (бездействия) ТСО в ходе исполнения своих функций;</p> <p><math>N</math> - общее количество обращений, поступивших в ТСО. Общее количество обращений<sup>2</sup> - количество обращений от потребителей (заявителей), поступивших в адрес сетевой организации. К обращениям относятся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- жалобы (претензии), в том числе неправомерные жалобы;</li> <li>- запросы справочной информации /консультации;</li> <li>- заявки на оказание основных услуг;</li> <li>- отзывы потребителей (заявителей) о деятельности организации;</li> <li>- предложения от потребителей (заявителей) по</li> </ul>

<sup>2</sup> Здесь и далее по тексту в общее количество обращений  $N$ , поступивших в ТСО, включаются неправомерные жалобы

	улучшению качества обслуживания; – прочие. Обращение о проведении консультаций по порядку обжалования действий (бездействия) ТСО в ходе исполнения своих функций - это повторное обращение - консультация о порядке обжалования действий (бездействия) организации. Данная консультация является реакцией на жалобу, по которой принято решение о полном или частичном неудовлетворении, от потребителей (заявителей) на нарушения прав или охраняемых законом интересов потребителя (заявителя), предоставления услуги ненадлежащего качества или неисполнение обязательств ТСО
6. Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации ТСО - всего,	Информация не указывается
в том числе, по критериям:	
6.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по вопросам деятельности территориальной сетевой организации в процентах от общего количества поступивших обращений	Отношение количества обращений в ТСО о проведении консультаций по вопросам деятельности ТСО к общему количеству обращений в процентах: $K = \frac{N_K}{N} \times 100\%$ , где $N_K$ - доля консультаций в ТСО по вопросам деятельности ТСО от общего количества обращений; $N_K$ - количество консультаций в ТСО по вопросам деятельности ТСО; $N$ - общее количество обращений, поступивших в ТСО
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, в процентах от общего количества поступивших обращений	Отношение количества обращений в ТСО с указанием на отсутствие необходимой информации, которая должна быть раскрыта ТСО в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 21.01.2004 № 24 к общему количеству обращений в процентах: $K = \frac{N_{\text{отсутинф}}}{N} \times 100\%$ , где $K$ - доля жалоб в ТСО с указанием на отсутствие необходимой информации, которая должна быть раскрыта организацией в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 21.01.2004 № 24; $N_{\text{отсутинф}}$ - количество жалоб потребителей (заявителей) на отсутствие необходимой информации, которая должна быть раскрыта ТСО в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 21.01.2004 г. № 24; $N$ - общее количество обращений, поступивших в ТСО
7. Итого по индикатору информативности	Информация не указывается

### 5.3.2. Фактические значения параметров и критериев для расчета значения индикатора исполнительности

В поле «наименование ТСО» указывается полное наименование .

Таблица 2. Пояснения к заполнению графы 2 формы 2.2

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Пояснения для определения фактического значения
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,	Информация не указывается
в том числе, по критериям:	
1.1. Среднее время на подготовку и направление проекта договора на осуществление технологического присоединения заявителю, дней	Средняя арифметическая продолжительность подготовки и направления проекта договора заявителю, расчет производится в днях. В расчете средней продолжительности учитываются заявки, проект договора по которым направлен заявителю за расчетный период регулирования. Продолжительность подготовки и направления проекта договора заявителю определяется с даты получения (регистрации) ТСО заявки на технологическое присоединение (в случае полного пакета документов) или с даты получения недостающих сведений и/или документов к заявке до даты направления проекта договора заявителю или до даты направления письменного уведомления о готовности проекта договора и необходимости получения заявителем проекта договора при очном посещении ТСО.
1.2. Среднее время на выполнение относящейся к территориальной сетевой организации части технических условий по договору на осуществление технологического присоединения, дней	Средняя арифметическая продолжительность выполнения относящейся к ТСО части технических условий по договору об осуществлении технологического присоединения. В расчете среднего времени учитывают все исполненные в отчетном периоде регулирования договоры. Время на выполнение относящейся к ТСО части технических условий определяется с даты начала действия договора об осуществлении технологического присоединения до даты исполнения относящейся к ТСО части технических условий. В случае отсутствия обязательств со стороны ТСО по техническим условиям, дата исполнения мероприятий со стороны ТСО принимается равной дате начала действия договора, в противном случае дата исполнения мероприятий со стороны ТСО должна подтверждаться документами (письменное уведомление заявителя об исполнении относящейся к ТСО части технических условий, акт приема передачи работ по договору подряда, акт приемки законченного строительства объекта, и т.д.). Если выполнение относящейся к ТСО части технических условий требует исполнения встречных обязательств со стороны заявителя, то временной интервал устранения нарушений заявителем не учитывается в продолжительности выполнения относящейся к ТСО части технических условий. Расчет производится в днях.
2. Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг	Информация не указывается

(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	Средняя арифметическая продолжительность подготовки и направления проекта договора <sup>3</sup> оказания услуг по передаче электрической энергии заявителю. В расчете среднего времени учитываются заявления, проект договора по которым направлен потребителю (заявителю) за прошедший расчетный период регулирования. Расчет производится в днях с даты поступления в ТСО заявления на оказание услуг по передаче электроэнергии (в случае полного пакета документов) или с даты получения недостающих сведений и/или документов к заявлению до даты направления проекта договора заявителю. В случае если заявителем представлен не полный пакет информации и/или документов для заключения договора оказания услуг по передаче электрической энергии, то период времени с даты направления заявителю уведомления о необходимости предоставить недостающие данные и/или документы до даты предоставления полного пакета информации и/или документов заявителем в ТСО в общей продолжительности подготовки и направления проекта договора не учитывается
2.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	Информация не указывается
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	Средняя арифметическая продолжительность оборудования точки поставки приборами учета. Продолжительность определяется с даты поступления заявления в ТСО на оборудование точки поставки прибором учета (в случае полного пакета документов) или с даты поступления недостающих сведений и/или документов к заявлению до даты исполнения работ по заявлению. В расчете среднего времени учитываются заявления, исполненные за прошедший расчетный период регулирования от потребителей (заявителей), которые относятся к индивидуальным предпринимателям, субъектам малого и среднего предпринимательства. Отнесение юридического лица к субъектам малого и среднего предпринимательства должно быть аргументировано и подтверждаться документами. Расчет производится в днях.
б) для остальных потребителей услуг, дней	Средняя арифметическая продолжительность оборудования точки поставки приборами учета. Продолжительность определяется с даты поступления заявления в ТСО на оборудование точки поставки прибором учета (в случае полного пакета документов) или с даты поступления недостающих сведений и/или документов к заявлению до даты исполнения работ по заявлению. В расчете среднего времени учитываются заявления от юридических лиц, не учтенных в подпункте «а» пункта

<sup>3</sup> Договоры оказания услуг по передаче электрической энергии, в которых ТСО выступает в роли Исполнителя

	2.2 данной формы. Расчет производится в днях.
2.3. Количество случаев отказа от заключения и случаев расторжения потребителем услуг договоров оказания услуг по передаче электрической энергии в процентах от общего количества заключенных территориальной сетевой организацией договоров с потребителями услуг (заявителями), кроме физических лиц	Отношение количества отказов от заключения и случаев расторжения потребителем услуг (заявителем) договоров оказания услуг по передаче электрической энергии к общему количеству заключенных ТСО договоров с потребителями услуг (заявителями) в процентах. При определении количества отказов не рассматриваются случаи непредставления потребителем (заявителем) документов, необходимых для заключения договоров оказания услуг по передаче электрической энергии, предусмотренных нормативными актами, ненадлежащего выполнения технологического присоединения энергопринимающих устройств, а также не учитываются договоры оказания услуг по передаче электрической энергии с физическими лицами. Общее количество заключенных ТСО договоров оказания услуг по передаче электрической энергии с потребителями услуг (заявителем) определяется как сумма количества действующих договоров на начало расчетного периода и количества договоров, заключенных за расчетный период регулирования
3. Отсутствие (наличие) нарушений требований антимонопольного законодательства Российской Федерации, по критерию	Информация не указывается
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 оказанию этих услуг, в процентах от общего количества поступивших заявок на технологическое присоединение	Отношение количества вступивших в законную силу решений (предписаний) ФАС России и (или) суда о нарушении ТСО антимонопольного законодательства Российской Федерации, в том числе по фактам дискриминации потребителей услуг (заявителей): – по доступу к услугам ТСО; – по порядку оказания услуг по технологическому присоединению к общему количеству поступивших заявок на технологическое присоединение за прошедший расчетный период регулирования, в процентах
4. Отсутствие (наличие) нарушений требований законодательства Российской Федерации о государственном регулировании цен (тарифов), по критерию	Информация не указывается
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), в процентах от общего количества поступивших заявок на технологическое присоединение	Отношение количества вступивших в законную силу решений (предписаний) ФАС России и (или) суда о нарушении ТСО требований в части государственного регулирования цен (тарифов) при установлении платы за технологическое присоединение к общему количеству поступивших заявок на осуществление технологического присоединения за прошедший расчетный период регулирования, в процентах
5. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию	Информация не указывается

<p>5.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, в процентах от общего количества поступивших обращений</p>	<p>Отношение количества правомерных жалоб (претензий), поступивших в адрес ТСО, на ненадлежащее качество электрической электроэнергии:</p> $K = \frac{N_{ж}^{кач\ ээ}}{N} \times 100\%, \text{ где}$ <p><math>K</math> - доля правомерных жалоб (претензий), поступивших в адрес ТСО, на ненадлежащее качество электрической электроэнергии;</p> <p><math>N_{ж}^{кач\ ээ}</math> - количество правомерных жалоб (претензий), поступивших в адрес ТСО, на ненадлежащее качество электрической электроэнергии;</p> <p><math>N</math> - общее количество обращений, поступивших в ТСО. Ненадлежащее качество электрической энергии определяется в соответствии с нормами технических регламентов и иных обязательных требований, установленных нормами действующего законодательства Российской Федерации и ГОСТ 13109-97. В категорию жалобы на ненадлежащее качество не включают жалобы на прекращение передачи электрической энергии</p>
<p>6. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации</p>	<p>Информация не указывается</p>
<p>в том числе, по критериям:</p>	
<p>6.1. Наличие (отсутствие) установленной процедуры согласования с потребителями услуг графиков вывода электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации (наличие - 1, отсутствие - 0)</p>	<p>Наличие регламентированной процедуры согласования с потребителями услуг графиков вывода электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации, если проведение ремонта влечет необходимость введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления потребителя</p>
<p>6.2. Количество обращений потребителей услуг с указанием на несогласие введения предлагаемых ТСО графиков вывода электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации, в процентах от общего количества поступивших обращений, кроме физических лиц</p>	<p>Отношение количества обращений потребителей, поступивших в адрес ТСО, с указанием на несогласие введения предлагаемых ТСО графиков вывода электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации к общему количеству обращений в %. При расчете не учитываются обращения в адрес ТСО от физических лиц</p>
<p>7. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию</p>	<p>Информация не указывается</p>
<p>7.1 Количество обращений потребителей услуг (заявителей) с указанием на неправомерность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей), в процентах от общего количества поступивших обращений</p>	<p>Отношение количества правомерных жалоб (претензий), поступивших в адрес ТСО, на неправомерность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей):</p> $K = \frac{N_{ж}^{перданных}}{N} \times 100\%, \text{ где}$ <p><math>K</math> - доля правомерных жалоб (претензий), поступивших в адрес ТСО, на неправомерность использования персональных данных;</p> <p><math>N_{ж}^{перданных}</math> - количество правомерных жалоб (претензий), поступивших в адрес ТСО, на неправомерность использования персональных данных;</p> <p><math>N</math> - общее количество обращений, поступивших в ТСО.</p>

	Неправомерность использования персональных данных потребителей услуг определяется согласно Федеральному закону от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»
8. Итого по индикатору исполнительности	Информация не указывается

### 5.3.3. Фактические значения параметров и критериев для расчета значения индикатора результативности обратной связи

В поле «наименование ТСО» указывается полное наименование.

Таблица 3. Пояснения к заполнению графы 2 формы 2.3

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Пояснения для определения фактического значения
1. Наличие структурного подразделения территориальной сетевой организации по рассмотрению, обработке и принятию мер по обращениям потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)	Наличие в организационной структуре ТСО структурного подразделения, в основные функции которого входит обслуживание потребителей (заявителей), работа с обращениями потребителей (заявителей), в том числе прием, рассмотрение и принятие мер по обращениям потребителей (заявителей). Указанные функции должны быть определены в положении о деятельности структурного подразделения.
2. Степень удовлетворения обращений потребителей услуг	Информация не указывается
в том числе, по критериям:	
2.1. Общее количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, в процентах от общего количества поступивших обращений	<p>Отношение количества правомерных жалоб потребителей в ТСО услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, к общему количеству обращений в процентах:</p> $K = \frac{N_{\text{жс}}}{N} \times 100\%, \text{ где}$ <p><math>K</math> - доля правомерных жалоб потребителей в ТСО услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию;</p> <p><math>N_{\text{жс}}</math> - количество правомерных жалоб потребителей в ТСО услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию;</p> <p><math>N</math> - общее количество обращений, поступивших в ТСО.</p> <p>К жалобам потребителей на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию относятся жалобы по следующим вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– качество электрической энергии;</li> <li>– технологическое присоединение;</li> <li>– приборы учета электрической энергии (если приборы учета находятся в собственности или обслуживаются ТСО);</li> <li>– материальный ущерб, возникший в результате неисполнения (ненадлежащего исполнения) обязательств ТСО;</li> <li>– противоправные действия (бездействия) сотрудников ТСО;</li> <li>– обслуживание в центрах обслуживания потребителей (заявителей), контакт-центре, пунктах</li> </ul>

	<p>приема потребителей и др.;</p> <p>– прочие вопросы в рамках ответственности ТСО.</p> <p>При расчете данного параметра в величине <math>N_{жс}</math> не рассматриваются оперативные жалобы на отключения (аварийные) электрической энергии, так как перерывы (нарушения) электроснабжения учитываются при расчете показателя уровня надёжности оказываемых услуг.</p>
<p>2.2. Количество принятых мер по результатам рассмотрения обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, в процентах от общего количества поступивших обращений<sup>4</sup></p>	<p>Отношение количества правомерных жалоб потребителей (заявителей) ТСО с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, по которым приняты меры по результатам рассмотрения, к количеству жалоб потребителей (заявителей) в ТСО услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию:</p> $K = \frac{N'_{жс}}{N_{жс}} \times 100\%, \text{ где}$ <p><math>K</math> - доля жалоб потребителей (заявителей) в ТСО услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, по которым приняты меры по результатам рассмотрения;</p> <p><math>N'_{жс}</math> - количество жалоб потребителей (заявителей) в ТСО услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, по которым приняты меры по результатам рассмотрения;</p> <p><math>N_{жс}</math> - количество правомерных жалоб потребителей (заявителей) в ТСО услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию</p>
<p>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, в процентах от общего количества поступивших обращений<sup>5</sup></p>	<p>Отношение количества повторных жалоб от потребителей (заявителей), которые остались неудовлетворенными принятыми мерами (указанными в п. 2.2) по первичным жалобам на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию (указанным в п. 2.1) к количеству обращений потребителей (заявителей) с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, по которым приняты меры по результатам рассмотрения, в процентах:</p>

<sup>4</sup> Согласно формулировкам параметров 2.1 и 2.2 формы 2.3 значение параметров указываются в процентах от общего количества поступивших обращений. При расчете плановых значений параметра 2.2 на каждый расчетный период с учетом определенной в методических указаниях прямой зависимости значения параметра должны увеличиваться, а плановые значения параметра 2.1 с учетом обратной зависимости должны уменьшаться. Тогда в одном из периодов регулирования возникнет ситуация, когда доля обращений на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию (параметр 2.1) будет меньше доли этих же обращений на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, по которым приняты меры (параметр 2.2), что является логической ошибкой. Следовательно, параметр 2.2 определяется в процентном выражении от обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, то есть  $N_{жс}$ .

<sup>5</sup> Ситуация аналогична параметру 2.2, следовательно, параметр 2.3 рассчитывается в процентах к числу обращений на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, по которым приняты меры, то есть к  $N'_{жс}$ .

	$K = \frac{N_{ж}^{повторные}}{N'_{ж}} \times 100\% , \text{ где}$ <p><math>K</math> - доля повторных жалоб от потребителей (заявителей), которые остались неудовлетворенными принятыми мерами (указанными в п.2.2) по первичным жалобам на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию (указанным в п. 2.1);</p> <p><math>N_{ж}^{повторные}</math> - количество повторных жалоб от потребителей (заявителей) услуг в течение 30 рабочих дней после завершения мероприятий, указанных в п.2.2, которые остались неудовлетворенными принятыми мерами по первичным жалобам на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию. Датой завершения мероприятий считается дата регистрации ответа потребителю (заявителю) по факту устранения причины инцидента;</p> <p><math>N'_{ж}</math> - количество жалоб потребителей (заявителей) в ТСО услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, по которым приняты меры по результатам рассмотрения</p>
<p>2.4. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг, оказываемых территориальной сетевой организацией, поступивших в соответствующий контролирующий орган исполнительной власти, в процентах от общего количества поступивших обращений</p>	<p>Отношение количества жалоб потребителей услуг (заявителей) на ненадлежащее качество услуг ТСО, поступивших в соответствующий контролирующий орган исполнительной власти, к общему количеству обращений в процентах:</p> $K = \frac{N_{ж}^{органвласти}}{N} \times 100\% , \text{ где}$ <p><math>K</math> - доля жалоб потребителей услуг (заявителей) на ненадлежащее качество услуг ТСО, поступивших в соответствующий контролирующий орган исполнительной власти;</p> <p><math>N_{ж}^{органвласти}</math> - количество жалоб потребителей услуг (заявителей) на ненадлежащее качество услуг ТСО, поступивших в соответствующий контролирующий орган исполнительной власти.</p> <p><math>K</math> жалобам потребителей услуг (заявителей) на ненадлежащее качество услуг относятся жалобы по основным услугам: по передаче электрической энергии и технологическому присоединению.</p> <p><math>N</math> - общее количество обращений, поступивших в ТСО</p>
<p>2.5. Количество отзывов и предложений по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, поступивших через обратную связь, в процентах от общего количества поступивших обращений</p>	<p>Отношение количества поступивших отзывов и предложений потребителей (заявителей) по вопросам деятельности ТСО к общему количеству обращений в процентах:</p> $K = \frac{N_{отзыв+предл}}{N} \times 100\% , \text{ где}$ <p><math>K</math> - доля отзывов и предложений потребителей (заявителей) по вопросам деятельности ТСО;</p> <p><math>N_{отзыв+предл}</math> - количество поступивших отзывов и предложений потребителей (заявителей) по вопросам деятельности ТСО. В данном параметре не учитываются предложения и отзывы, полученные посредством проведенных опросов и анкетирования.</p>

	<i>N</i> - общее количество обращений, поступивших в ТСО
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности ТСО, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	Количество реализованных изменений, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг (заявителей), в том числе: оптимизация процедуры обслуживания; организация дополнительных инфраструктурных элементов очного обслуживания; создание и модернизация контакт (call)-центров; организация и расширение функционала интерактивного канала взаимодействия; автоматизация бизнес-процессов по обслуживанию потребителей (заявителей); повышение комфорта и удобства обстановки очного обслуживания, в том числе оснащение ЦОК; повышение качества работы персонала посредством обучающих семинаров, тренингов и т.д.; изменение организационно-штатной структуры с учетом интересов потребителей (заявителей); и т.д.
3. Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего,	Информация не указывается
в том числе, по критериям:	
3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней	Средняя арифметическая продолжительность принятия мер по результатам обращения потребителя услуг (заявителя). Продолжительность времени принятия мер определяется с даты поступления (регистрации) обращения до даты исполнения мер по данному обращению. Датой исполнения мер считается дата регистрации ответа потребителю (заявителю) по факту исполнения мероприятий по результатам рассмотрения обращения. В данном параметре учитываются заявки на оказание услуг (за исключением заявок на технологическое присоединение и заявок на заключение договоров оказания услуг по передаче электрической энергии) и правомерные жалобы, поступившие в ТСО за прошедший расчетный период регулирования. Расчет производится в днях
3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации ТСО с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:	Информация не указывается
а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг	Количество респондентов, участвующих в письменных или телефонных опросах и анкетировании, которые были проведены ТСО за прошедший расчетный период регулирования для получения информации о качестве обслуживания, деленное на 1000 потребителей услуг (заявителей). В расчет принимаются телефонные опросы при наличии аудиозаписи переговоров с каждым из респондентов
б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	Количество респондентов, участвующих в опросах и анкетировании, которые были проведены ТСО за прошедший расчетный период регулирования посредством электронной связи через сеть Интернет для получения информации о качестве обслуживания, деленное на 1000 потребителей услуг (заявителей)

в) системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг	Количество респондентов, участвующих в опросах, которые были проведены ТСО за прошедший расчетный период регулирования посредством системы автоинформирования для получения информации о качестве обслуживания, деленное на 1000 потребителей услуг (заявителей). Расчет производится при наличии в ТСО Системы автоинформирования (голосовая, СМС и др.)
4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию	Информация не указывается
4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг	<p>Сумма отношения количества правомерных жалоб потребителей электроэнергии льготных категорий по передаче электроэнергии с указанием на ненадлежащее качество электроэнергии на 1000 потребителей услуг и отношения количества правомерных жалоб по технологическому присоединению заявителей льготных категорий на 1000 заявителей по технологическому присоединению:</p> $K = \frac{N_{ж(льгот)}^{качества\ ээ}}{P} + \frac{N_{ж(льгот)}^{ТП}}{З}, \text{ где}$ <p><math>N_{ж(льгот)}^{качества\ ээ}</math> - количество правомерных жалоб, поступивших за прошедший расчетный период регулирования в ТСО от потребителей электроэнергии льготных категорий по передаче электроэнергии с указанием на ненадлежащее качество оказываемых услуг, выразившееся в несоблюдении требований действующего законодательства или неисполнения обязанностей по договору;  <math>P</math> - количество потребителей электрической энергии ТСО, в 1000 ед.;  <math>N_{ж(льгот)}^{ТП}</math> - количество правомерных жалоб по технологическому присоединению, поступивших в ТСО за прошедший расчетный период регулирования от заявителей льготных категорий по технологическому присоединению;  <math>З</math> - количество заявителей, направивших заявку на технологическое присоединение в ТСО, за прошедший расчетный период регулирования, в 1000 ед.</p>
5. Оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении территориальной сетевой организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами	Информация не указывается
в том числе, по критериям:	
5.1. Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков, месяцев	Средняя арифметическая продолжительность принятия ТСО мер по возмещению потребителю услуг убытков. При расчете средней продолжительности учитываются правомерные жалобы, поступившие от потребителей электрической энергии или переданные бытовой организацией, с требованием компенсации причиненных убытков, возникших в результате неисполнения (ненадлежащего исполнения) ТСО своих обязательств, по факту проверки которых была подтверждена в

	<p>расчетном периоде регулирования ответственность ТСО во внесудебном порядке или установлена в судебном порядке за отклонение параметров электрической энергии от установленных, в результате чего потребитель понес убытки.</p> <p>Продолжительность рассчитывается с даты поступления (регистрации) жалобы в ТСО от потребителя (или сбытовой организации) до даты получения потребителем (или сбытовой организацией) возмещения убытков. Датой получения потребителем (или сбытовой организацией) возмещения убытков считается дата перечисления ТСО суммы возмещения на расчетный счет потребителя или его представителя (сбытовой организации)</p>
<p>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, %</p>	<p>Отношение количества потребителей услуг, получивших возмещение убытков в расчетном периоде регулирования, возникших в результате неисполнения (ненадлежащего исполнения) ТСО своих обязательств к общему числу потребителей, в пользу которых было вынесено в расчетном периоде регулирования судебное решение или возмещение было произведено во внесудебном порядке, %.</p> $K = \frac{P'_{MY}}{P_{MY}} \times 100\%, \text{ где}$ <p><math>K</math> - доля потребителей услуг (в том числе сбытовых организаций), получивших возмещение убытков в расчетном периоде регулирования, возникших в результате неисполнения (ненадлежащего исполнения) ТСО своих обязательств, от числа потребителей, в пользу которых было вынесено судебное решение в расчетном периоде регулирования, или возмещение было произведено во внесудебном порядке;</p> <p><math>P'_{MY}</math> - количество потребителей услуг, получивших возмещение убытков в расчетном периоде регулирования, возникших в результате неисполнения (ненадлежащего исполнения) ТСО своих обязательств;</p> <p><math>P_{MY}</math> - количество потребителей, в пользу которых в расчетном периоде регулирования было вынесено судебное решение или возмещение было произведено в расчетном периоде регулирования во внесудебном порядке.</p> <p>Согласно логике параметра значения параметра не должно превышать 100%, то есть 100% является неуклучшаемым значением параметра</p>
<p>6. Итого по индикатору результативность обратной связи</p>	<p>Информация не указывается</p>

#### 5.4. Порядок расчета показателя уровня надёжности услуг

Показатель уровня надежности оказываемых услуг ТСО определяется как средняя продолжительность прекращений передачи электрической энергии ( $P_{II}$ ).

$P_{II}$  - показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии в каждом расчетном периоде регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования, определяется по формуле:

$$P_{II} = \frac{T_{IIIP}}{N_{III}}, \quad (1)$$

где

$T_{IIIP}$  - фактическая суммарная продолжительность всех прекращений передачи электрической энергии в отношении потребителей услуг за расчетный период регулирования, часы;

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

Расчет показателя уровня надежности оказываемых услуг ТСО представляется по форме 1.2 приложения № 1 к Методическим указаниям. В форме 1.2 в строке «Максимальное за расчетный период \_\_\_\_ г. число точек присоединения» указывается максимальное значение по месяцам расчетного периода, то есть указывается максимальное значение по графе 4 формы 1.1.

В строке «Суммарная продолжительность прекращений передачи электрической энергии» указывается сумма по месяцам продолжительности прекращений, то есть сумма по графе 3 формы 1.1.

В третьей строке приводится расчетное значение показателя средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии -  $P_{II}$ .

## **5.5. Порядок расчета индикаторов и показателя уровня качества оказываемых услуг**

### **5.5.1. Установление плановых значений параметров (критериев) качества**

Плановые значения показателей, параметров (критериев) качества услуг устанавливаются регулирующими органами на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования, начиная с 2011 года, для каждой ТСО, и определяются для каждой ТСО исходя из:

средних фактических значений показателей уровня качества оказываемых услуг по всем расчетным периодам регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования и предыдущих расчетных периодов, 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, установленные для ТСО регулирующим органом на расчетный период регулирования по каждому параметру (критерию), характеризующему индикаторы качества услуг ТСО, указываются в графе 3 форм 2.1 - 2.3.

Плановые значения параметров, которые разбиваются на составляющие, в графе 3 не указываются и в соответствующих строках форм 2.1 - 2.3 ставится прочерк.

Плановые значения параметров (критериев) качества должны соответствовать логике единиц измерения параметров, то есть:

если параметры качества имеют логический тип (возможные значения параметра 0 или 1), то плановые значения данного параметра также должны иметь логический тип и принимать только два значения: 0 или 1.

если параметр качества услуг измеряется в штуках, днях, то плановые значения должны округляться до целого значения в соответствии с правилами

математического округления;

если параметр качества услуг измеряется в процентах, в штуках на 1000 потребителей услуг, то плановые значения должны округляться до 2 или 4 знаков после запятой в соответствии с правилами математического округления в зависимости от значения параметра.

#### 5.5.2. Подготовка предложений по плановым значениям параметров (критериев) качества

ТСО до 1 мая года, предшествующего периоду регулирования, представляет в регулирующие органы предложения по плановым значениям параметров (критериев) по форме 2.4 (приложение № 2 к Методическим указаниям) в составе обоснованных предложений об установлении тарифов и (или) предельных уровней тарифов.

Предложения по плановым значениям параметров (критериев) качества определяются на следующий период регулирования согласно Методическим указаниям по формулам (2) и (3) с учетом запланированных мероприятий, направленных на улучшение показателей качества услуг, и прогнозных фактических значений параметров качества на следующий период.

а) Плановое значение  $i$ -ого параметра качества на следующий расчетный период  $t$  ( $\Pi_{t,i}^{план}$ ) для **первого долгосрочного** периода регулирования:

для первого расчетного периода плановые значения приравниваются к среднему значению фактических значений показателей, рассчитанных по данным за периоды, предшествующих текущему, но не ранее 2007 года, и имеющимся на момент установления плановых значений;

для остальных расчетных периодов в первом долгосрочном периоде регулирования плановое значение  $i$ -го параметра качества на следующий период  $t$  ( $\Pi_{t,i}^{план}$ ) определяется по формуле:

$$\Pi_{t,i}^{план} = \Pi_{t-1,i}^{план} \times (1 \pm p), \quad (2)$$

где

$\Pi_{t-1,i}^{план}$  - плановое значение  $i$ -ого параметра качества, определенное регулирующим органом, на период регулирования  $t-1$ ;

$p$  - темп улучшения показателей, определяемый обязательной динамикой улучшения<sup>6</sup> фактических значений показателей;

б) Плановое значение  $i$ -го параметра качества на следующий период  $t$  ( $\Pi_{t,i}^{план}$ ) определяется, начиная **со второго долгосрочного периода** регулирования:

при отсутствии корректировки необходимой валовой выручки на основании показателей по формуле (2);

при осуществлении корректировки необходимой валовой выручки на основании показателей качества услуг за расчетный период регулирования  $t-2$  по формуле:

$$\Pi_{t,i}^{план} = \Pi_{t-2,i}^{\phi} = \frac{1}{n_i} \sum_{j=2}^{n_i+1} \Pi_{t-j,i} \times (1 \pm p)^{j-2}, \quad (3)$$

где

$\Pi_{t-2,i}^{\phi}$  - среднее фактическое значение  $i$ -го параметра качества оказываемых услуг по расчетному периоду регулирования  $t-2$  и предшествующим расчетным

<sup>6</sup> Не применяется, в случае достижения неуклучшаемых значений показателей

периодам;

$P_{t-j,i}$  - фактические значения  $i$ -го параметра качества оказываемых услуг на каждый расчетный период регулирования  $t-j$ ;

$n_i$  - число расчетных периодов регулирования, по которым используются отчетные данные для установления плановых значений на расчетный период регулирования  $t$ , причем  $n_i \leq 5$ , но не ранее 2007 года.

В первом долгосрочном периоде регулирования значение темпа улучшения показателей  $p = 0,015$ .

Знак в формулах (2) и (3) определяется исходя из типа зависимости параметра (графа 5 форм 2.1 - 2.3), а именно: знак «-» при обратной зависимости, знак «+» при прямой зависимости.

### 5.5.3. Особенности подготовки предложений по плановым значениям параметров (критериев) качества на первый расчетный период

Для первого расчетного периода регулирования, на который устанавливаются плановые значения в первом долгосрочном периоде регулирования, плановые значения определяются согласно разделу 5.5.2 настоящих Методических разъяснений.

В случае отсутствия фактических данных у ТСО для первого расчетного периода регулирования, на который устанавливаются плановые значения в рамках первого долгосрочного периода регулирования, плановое значение соответствующего параметра (критерия) устанавливается по имеющимся фактическим данным за неполный расчетный период (не менее трех месяцев), 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.

### 5.5.4. Оценочный балл

Расчет оценочного балла для каждого параметра (критерия) производится на основании процентного соотношения фактического значения параметра (критерия) к плановому значению  $\Phi/\Pi*100\%$  (графа 4 форм 2.1 - 2.3) и зависимости (графа 5 форм 2.1 - 2.3).

Расчет соотношения фактического значения параметра (критерия) к плановому значению  $\Phi/\Pi*100\%$  для параметров, которые разбиваются на составляющие, не производится и в соответствующих строках форм 2.1 - 2.3 в графе 4 ставится прочерк, оценочный балл таких параметров определяется как средняя арифметическая из оценок составляющих их критериев.

Например, оценочный балл параметра «1. Возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами ТСО - всего» определяется как средняя арифметическая оценочных баллов по критериям: «1.1 Количество структурных подразделений по работе с заявителями и потребителями услуг в процентном отношении к общему количеству структурных подразделений» и «1.2. Количество утвержденных ТСО в установленном порядке организационно-распорядительных документов по вопросам работы с заявителями и потребителями услуг - всего, шт.».

Если плановое значение параметра (критерия) качества равно нулю<sup>7</sup> ( $\Pi=0$ ) и:  
фактическое значение параметра (критерия) равно нулю ( $\Phi=0$ ), то процентное соотношение фактического значения параметра (критерия) к плановому значению  $\Phi/\Pi*100\%$  принимается равным 100% ( $\Phi/\Pi*100\%=100\%$ );

фактическое значение параметра (критерия) больше нуля ( $\Phi>0$ ), то процентное соотношение фактического значения параметра (критерия) к плановому значению  $\Phi/\Pi*100\%$  принимается равным 120% ( $\Phi/\Pi*100\%=120\%$ ).

Если в графе 2 «Фактическое значение» форм 2.1 - 2.3 по параметру (критерию) стоит прочерк «-», то соотношение фактического значения параметра (критерия) к плановому значению  $\Phi/\Pi*100\%$  (графа 4 форм 2.1 - 2.3) и оценочный балл (графа 6 форм 2.1 - 2.3) не определяются, в соответствующих графах ставится прочерк «-».

#### 5.5.5. Расчет оценочного балла для параметров индикаторов качества формы 2.1 и формы 2.3

Оценочный балл (графа 6) параметров формы 2.1 - «Расчет значения индикатора информативности», формы 2.3 - «Расчет значения индикатора обратной связи» и критериев 1.1 и 1.2 параметра «1. Соблюдение требований нормативных правовых актов и договорных обязательств при оказании услуг по технологическому присоединению ЭПУ потребителей услуг (заявителей) к объектам электросетевого хозяйства ТСО» формы 2.2:

**равен 3 баллам**, при значении величины соотношения  $\Phi/\Pi*100\%$  (графы 4)  
менее 80% в случае прямой зависимости (графа 2);  
больше 120 % в случае обратной зависимости (графа 2);

**равен 2 баллам**, если значение величины соотношения  $\Phi/\Pi*100\%$  (графы 4) находится в диапазоне от 80 до 120 % включительно;

**равен 1 баллу** при значении величины соотношения  $\Phi/\Pi*100\%$  (графы 4)  
менее 80 % в случае обратной зависимости (графа 2);  
больше 120 % в случае прямой зависимости (графа 2).

#### 5.5.6. Расчет оценочного балла для параметров индикатора качества формы 2.2

Оценочный балл (графа 6) параметров формы 2.2 - «Расчет значения индикатора исполнительности» определяется следующим образом:

а) по пунктам (критериям) 1.1 и 1.2 оценка производится аналогично пункту 5.5.5;

б) по пунктам 2, 5, 6 оценочный балл:

**равен 0,75 баллам** при значении величины соотношения  $\Phi/\Pi*100\%$  (графы 4)  
менее 80% в случае прямой зависимости (графа 2);  
больше 120 % в случае обратной зависимости (графа 2);

**равен 0,5 баллам**, если значение величины соотношения  $\Phi/\Pi*100\%$  (графы 4) находится в диапазоне от 80 до 120 % включительно;

**равен 0,25 балла**, при значении величины соотношения  $\Phi/\Pi*100\%$  (графы 4)  
менее 80 % в случае обратной зависимости (графа 2);  
больше 120 % в случае прямой зависимости (графа 2).

в) по пунктам 3, 4, 7 оценочный балл:

**равен 0,3 баллам**, при значении величины соотношения  $\Phi/\Pi*100\%$  (графы 4)

<sup>7</sup> Если знаменатель дроби равен нулю, то соотношение  $\Phi/\Pi*100\%$  не существует, и для вычисления соотношения  $\Phi/\Pi*100\%$  делаем допущение при  $\Pi=0$

менее 80% в случае прямой зависимости (графа 2);  
 больше 120 % в случае обратной зависимости (графа 2);

**равен 0,2 баллам**, если значение величины соотношения  $\Phi/\Pi \cdot 100\%$  (графы 4) находится в диапазоне от 80 до 120 % включительно;

**равен 0,1 балла** при значении величины соотношения  $\Phi/\Pi \cdot 100\%$  (графы 4)  
 менее 80 % в случае обратной зависимости (графа 2);  
 больше 120 % в случае прямой зависимости (графа 2).

#### 5.5.7. Расчет значений индикаторов качества оказываемых услуг

Значение каждого индикатора качества оказываемых услуг определяется оценкой соответствующего индикатора качества как среднее арифметическое значение оценочных баллов по параметрам, характеризующим соответствующий индикатор качества. Если по параметру оценочный балл (фактическое значение) не определяется, то при расчете среднего арифметического значения оценочный балл указанного параметра не учитывается.

**Индикатор информативности** (строка 7 графа 6 формы 2.1) определяется по формуле:

$$I_H = \frac{1}{6} \sum_{j=1}^6 O_j^{In}, \quad (4)$$

где  $O_j^{In}$  - значение оценочного балла  $j$ -го параметра индикатора информативности.

**Индикатор исполнительности** (строка 8 графа 6 формы 2.2) определяется по формуле:

$$I_C = \frac{1}{7} \sum_{j=1}^7 O_j^{Ic}, \quad (5)$$

где  $O_j^{Ic}$  - значение оценочного балла  $j$ -го параметра индикатора исполнительности.

**Индикатор результативности обратной связи** (строка 6 графа 6 формы 2.3) определяется по формуле:

$$P_C = \frac{1}{5} \sum_{j=1}^5 O_j^{Pc}, \quad (6)$$

где  $O_j^{Pc}$  - значение оценочного балла  $j$ -го параметра индикатора результативности обратной связи.

#### 5.5.8. Расчет значения показателя уровня качества оказываемых услуг

Значение **показателя уровня качества** оказываемых услуг ТСО ( $\Pi_{ТСО}$ ) определяется в баллах по формуле:

$$\Pi_{ТСО} = A \times I_H + B \times I_C + V \times P_C, \quad (7)$$

где

$I_H$ ,  $I_C$ ,  $P_C$  - значения индикаторов качества (соответственно - информативности, исполнительности, результативности обратной связи).

$A$ ,  $B$ ,  $V$  - весовые коэффициенты соответствующих индикаторов качества, для которых установлены следующие значения:  $A = 0,1$ ;  $B = 0,7$ ;  $V = 0,2$ .

### 6. Определение плановых значений показателей уровня надёжности и качества услуг. Оценка их достижения

Плановые значения показателей уровня надёжности и уровня качества услуг

устанавливаются регулирующим органом на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования, начиная с 2011 года, для каждой ТСО.

Предложения по плановым значениям показателей уровня надёжности и уровня качества на каждый расчетный период регулирования направляются ТСО до 1 мая года, предшествующего периоду регулирования, в регулирующие органы по форме 1.3 (приложение № 1 к Методическим указаниям) в составе обоснованных предложений об установлении тарифов и (или) предельных уровней тарифов согласно постановлению Правительства Российской Федерации от 26 февраля 2004 г. № 109.

### 6.1. Плановые значения показателя уровня надёжности

Плановое значение показателя уровня надёжности ( $P_{П}^{пл}$ ) за расчетный период регулирования определяется в соответствии с разделом 5.5.2 по формулам (2) - (3) настоящих Методических разъяснений с учетом динамики снижения.

### 6.2. Плановые значения показателя уровня качества

Плановое значение показателя уровня качества услуг ( $P_{ТСО}^{пл}$ ) за расчетный период регулирования определяется по формуле (7) на основании плановых значений индикаторов качества услуг. Плановые значения индикаторов качества услуг определяются в соответствии с разделом 5.5.7 по формулам (4) - (6) настоящих Методических разъяснений.

Для определения плановых значений оценочных баллов параметров (критериев) качества оказываемых услуг в соответствии с разделами 5.5.4 - 5.5.6 предполагается, что прогнозные фактические значения параметров (критериев) на следующий период регулирования равны плановым значениям параметров (критериев) качества на следующий период регулирования.<sup>8</sup>

Рассмотрим детальную процедуру расчета планового значения показателя качества оказываемых услуг на следующий расчетный период, обозначим его за  $(t+1)$ .

а) Плановые значения по параметрам (критериям) формы 2.4 на  $(t+1)$ -й период, определенные в соответствии с разделом 5.5.2, проставляем в графу 3 форм 2.1, 2.2, 2.3.

б) Исходя из предположения о равенстве на следующий период прогнозных фактических значений и плановых значений параметров (критериев), заполним графу 2 формы 2.1, 2.2, 2.3 значениями равными значениям графы 3 указанных форм, то есть для  $i$ -ого параметра  $\Phi_i = P_i$ .

в) Так как для всех параметров  $\Phi_i = P_i$ , то соотношение  $\Phi_i / P_i * 100\% = P_i / P_i * 100\% = 100\%$  для всех параметров (критериев).

г) В соответствии с разделом 5.5.4 с учетом типа зависимости определяем оценочный балл по каждому параметру (критерию). В таблицах 4-6 приведен результат расчетов.

<sup>8</sup> В абзаце 11 пункта 4.1 Методических указаний дано прямое указание для территориальных сетевых организаций по порядку расчета плановых значений показателя качества, индикаторов качества и параметров (критериев) качества оказываемых услуг, при определении плановых значений показателя руководствуемся положением данного абзаца

Таблица 4. Расчет планового значения индикатора информативности за (t+1)-й расчетный период по форме 2.1

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф/П*100, %	Зависимость	Оценочный балл
	Факт (Ф)	план (П)			
1	2	3	4	5	6
1. Возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами территориальной сетевой организации – всего,	-	-	-	-	2
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	П1.1	П1.1	100	прямая	2
1.2. Количество утвержденных территориальной сетевой организацией в установленном порядке организационно-распорядительных документов по вопросам работы с заявителями и потребителями услуг – всего, шт.	П1.2	П1.2	100	прямая	2
в том числе:					
а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	П1.2а	П1.2а		-	-
б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие – 1, отсутствие – 0), шт.	П1.2б	П1.2б		-	-
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	П1.2в	П1.2в		-	-
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	П1.2г	П1.2г		-	-
2. Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам сетевой организации,	-	-	-	-	2
в том числе по критериям:					
2.1. Наличие единого телефонного номера для приема обращений потребителей услуг (наличие – 1, отсутствие – 0)	П2.1	П2.1	100	прямая	2
2.2. Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону (наличие – 1, отсутствие – 0)	П2.2	П2.2	100	прямая	2
2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие – 1, отсутствие – 0)	П2.3	П2.3	100	прямая	2
3. Наличие в сети Интернет сайта территориальной сетевой организации с возможностью обмена информацией с	П3	П3	100	прямая	2

потребителями услуг посредством электронной почты (наличие – 1, отсутствие – 0)					
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)	П4	П4	100	прямая	2
5. Простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию	-	-	-	-	2
в том числе, 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 в процентах от общего количества поступивших обращений	П5.1	П5.1	100	обратная	2
6. Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации – всего,	-	-	-	-	2
в том числе, по критериям:					
6.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по вопросам деятельности территориальной сетевой организации в процентах от общего количества поступивших обращений	П6.1	П6.1	100	обратная	2
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, в процентах от общего количества поступивших обращений	П6.2	П6.2	120	обратная	2
7. Итого по индикатору информативности	-	-	-	-	$I_H^{nl}$

Таблица 5. Расчет планового значения индикатора исполнительности за  $(t+1)$ -й расчетный период по форме 2.2

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф/П*100, %	Зависимость	Оценочный балл
	Факт (Ф)	План (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,	-	-	-	-	2
в том числе, по критериям:					

1.1. Среднее время на подготовку и направление проекта договора на осуществление технологического присоединения заявителю, дней	П1.1	П1.1	100	обратная	2
1.2. Среднее время на выполнение относящейся к территориальной сетевой организации части технических условий по договору на осуществление технологического присоединения, дней	П1.2	П1.2	100	обратная	2
2. Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями) – всего,	-	-	-	-	0,5
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	П2.1	П2.1	100	обратная	0,5
2.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	-	-	-	-	0,5
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	П2.2а	П2.2а	100	обратная	0,5
б) для остальных потребителей услуг, дней	П2.2б	П2.2б	100	обратная	0,5
2.3. Количество случаев отказа от заключения и случаев расторжения потребителем услуг договоров оказания услуг по передаче электрической энергии в процентах от общего количества заключенных территориальной сетевой организацией договоров с потребителями услуг (заявителями), кроме физических лиц	П2.3	П2.3	100	обратная	0,5
3. Отсутствие (наличие) нарушений требований антимонопольного законодательства Российской Федерации, по критерию	-	-	-	-	0,2
в том числе, по критерию:					
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 оказанию этих услуг, в процентах от общего количества поступивших заявок на технологическое присоединение	П3.1	П3.1	100	обратная	0,2
4. Отсутствие (наличие) нарушений требований законодательства Российской Федерации о государственном регулировании цен (тарифов), по критерию	-	-	-	-	0,2

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), в процентах от общего количества поступивших заявок на технологическое присоединение	П4.1	П4.1	100	обратная	0,2
5. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию	-	-	-	-	0,5
5.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, в процентах от общего количества поступивших обращений	П5.1	П5.1	100	прямая	0,5
6. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации	-	-	-	-	0,5
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)	П6.1	П6.1	100	прямая	0,5
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, в процентах от общего количества поступивших обращений, кроме физических лиц	П6.2	П6.2	100	обратная	0,5
7. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию	-	-	-	-	0,2
7.1 Количество обращений потребителей услуг (заявителей) с указанием на неправомерность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей), в процентах от общего количества поступивших обращений	П7.1	П7.1	100	обратная	0,2
8. Итого по индикатору исполнителю	-	-	-	-	$I_C^{пл}$

Таблица 6. Расчет планового значения индикатора результативности обратной связи за (t+1)-й расчетный период по форме 2.3

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф/П*100, %	Зависимость	Оценочный балл
	Факт (Ф)	План (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,	П1	П1	100	прямая	2

отсутствие – 0)					
2. Степень удовлетворения обращений потребителей услуг	-	-	-	-	2
в том числе, по критериям:					
2.1. Общее количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, в процентах от общего количества поступивших обращений	П2.1	П2.1	100	обратная	2
2.2. Количество принятых мер по результатам рассмотрения обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, в процентах от общего количества поступивших обращений	П2.2	П2.2	100	прямая	2
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, в процентах от общего количества поступивших обращений	П2.3	П2.3	100	обратная	2
2.4. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг, оказываемых территориальной сетевой организацией, поступивших в соответствующий контролирующий орган исполнительной власти, в процентах от общего количества поступивших обращений	П2.4	П2.4	100	обратная	2
2.5. Количество отзывов и предложений по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, поступивших через обратную связь, в процентах от общего количества поступивших обращений	П2.5	П2.5	100	прямая	2
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	П2.6	П2.6	100	прямая	2
3. Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего,	-	-	-	-	2
в том числе, по критериям:					
3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней	П3.1	П3.1	100	обратная	2
3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:	-	-	-	-	2
а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг	П3.2а	П3.2а	100	прямая	2
б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	П3.2б	П3.2б	100	прямая	2
в)* системы автоинформирования, шт. на 1000	П3.2в	П3.2в	100	прямая	2

потребителей услуг					
4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию	-	-	-	-	2
4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг	П4.1	П4.1	100	обратная	2
5. Оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении территориальной сетевой организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами	-	-	-	-	2
в том числе, по критериям:					
5.1. Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков, месяцев	П5.1	П5.1	100	обратная	2
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, %	П5.2	П5.2	100	прямая	2
6. Итого по индикатору результативность обратной связи	-	-	-	-	$P_C^{nl}$

д) В соответствии с разделом 5.5.7 по формуле (4) как среднее арифметическое значение по полученным плановым оценочным баллам в таблице 4 рассчитаем плановое значение индикатора информативности на  $(t+1)$ -й расчетный период:

$$I_H^{nl} = \frac{1}{6} \sum_{j=1}^6 O_j^{Hn} = \frac{1}{6} (2 + 2 + 2 + 2 + 2 + 2) = 2.$$

По формуле (5) как среднее арифметическое значение по полученным плановым оценочным баллам в таблице 5 рассчитаем плановое значение индикатора исполнительности на  $(t+1)$ -й расчетный период:

$$I_C^{nl} = \frac{1}{7} \sum_{j=1}^7 O_j^{Hc} = \frac{1}{7} (2 + 0,5 + 0,2 + 0,2 + 0,5 + 0,5 + 0,2) = 0,586.$$

По формуле (6) как среднее арифметическое значение по полученным плановым оценочным баллам в таблице 6 рассчитаем плановое значение индикатора результативности обратной связи на  $(t+1)$ -й расчетный период:

$$P_C^{nl} = \frac{1}{5} \sum_{j=1}^5 O_j^{Pc} = \frac{1}{5} (2 + 2 + 2 + 2 + 2) = 2.$$

е) Подставляя полученные плановые значения индикаторов качества оказываемых услуг на  $(t+1)$ -й расчетный период в формулу (7) получим плановое значение показателя уровня качества на  $(t+1)$ -й расчетный период:

$$P_{ТСО}^{nl} = A \times I_H + B \times I_C + B \times P_C = 0,1 \times 2 + 0,7 \times 0,586 + 0,2 \times 2 = 1,0102.$$

Таким образом, показатель уровня качества оказываемых ТСО услуг является величиной постоянной (1,0102) и представляет собой оценку достижения в расчетном периоде плановых (утвержденных) значений параметров (критериев) качества оказываемых услуг.

### 6.3. Коэффициент допустимого отклонения фактических значений от плановых

Коэффициент допустимого отклонения фактических значений от плановых значений показателей надёжности и качества оказываемых услуг на первый долгосрочный период регулирования устанавливается:

для ТСО, которые перешли к регулированию цен (тарифов) на услуги по передаче электрической энергии в форме долгосрочных тарифов на основе долгосрочных параметров регулирования **до 1 июля 2010 г.:**

$K=0,3$  (или 30%) на первые три расчетных периода регулирования;

$K=0,25$  (или 25%) на следующие расчетные периоды регулирования первого долгосрочного периода регулирования;

**для остальных ТСО:**

$K=0,35$  (или 35%) на первые три расчетных периода регулирования;

$K=0,3$  (или 30%) на следующие расчетные периоды регулирования первого долгосрочного периода регулирования.

В последующие долгосрочные периоды регулирования для ТСО коэффициент достижения снижается в случае достижения показателей на 1% в год до 25%.

### 6.4. Оценка достижения планового значения показателя

Оценка достижения планового значения показателя уровня надёжности ( $K_{НАД}$ ) для ТСО определяется следующим образом:

если  $P_{П} > P_{П}^{nl} \times (1+K)$ , то плановое значение показателя надёжности считается ТСО **не достигнутым** с учетом допустимого отклонения по результатам расчетного периода регулирования и оценка достижения  $K_{НАД} = -1$ ;

если  $P_{П} \leq P_{П}^{nl} \times (1+K)$ , то плановое значение показателя надёжности считается ТСО **достигнутым** с учетом допустимого отклонения по результатам расчетного периода регулирования и оценка достижения  $K_{НАД} = 0$ ;

если  $P_{П} \leq P_{П}^{nl} \times (1-K)$ , то плановое значение показателя надёжности считается ТСО **достигнутым со значительным улучшением** по результатам расчетного периода регулирования и оценка достижения  $K_{НАД} = 1$ .

Оценка достижения планового значения показателя уровня качества оказываемых услуг ( $K_{кач}$ ) для ТСО определяется следующим образом:

если  $P_{ТСО} > P_{ТСО}^{nl} \times (1+K)$ , то плановое значение показателя качества считается ТСО **не достигнутым** с учетом допустимого отклонения по результатам расчетного периода регулирования и оценка достижения  $K_{кач} = -1$ ;

если  $P_{ТСО} \leq P_{ТСО}^{nl} \times (1+K)$ , то плановое значение показателя качества считается ТСО **достигнутым** с учетом допустимого отклонения по результатам расчетного периода регулирования и оценка достижения  $K_{кач} = 0$ ;

если  $P_{ТСО} \leq P_{ТСО}^{nl} \times (1-K)$ , то плановое значение показателя качества считается

ТСО достигнутым со значительным улучшением по результатам расчетного периода регулирования и оценка достижения  $K_{\text{кач}} = 1$ .

В приведенных выше формулах оценки достижения плановых значений показателя уровня надёжности и показателя уровня качества коэффициент допустимого отклонения  $K$  выражается в долях единицы.

### **7. Расчет обобщенного показателя уровня надёжности и качества оказываемых услуг**

Значения полученных оценок (коэффициентов) достижения уровня надёжности и уровня качества оказываемых услуг используется для расчета обобщенного показателя уровня надёжности и качества оказываемых услуг за прошедший период регулирования, на основании которого производится корректировка необходимой валовой выручки при установлении тарифа на очередной период регулирования.

Значение обобщенного показателя уровня надёжности и качества оказываемых услуг за прошедший период регулирования рассчитывается по формуле:

$$K_{\text{об}} = \alpha \times K_{\text{над}} + \beta \times K_{\text{кач}}, \quad (8)$$

где

$\alpha$  и  $\beta$  - коэффициенты значимости показателей надёжности и качества оказываемых услуг соответственно, для ТСО значения коэффициентов  $\alpha = 0,65$ ;  $\beta = 1 - \alpha = 0,35$ .

Расчет обобщенного показателя уровня надёжности и качества оказываемых услуг представляется по форме 4.2 приложения № 4 к Методическим указаниям.