

Управление по государственному регулированию цен (тарифов)  
Ненецкого автономного округа

**ПРОТОКОЛ**

заседания комиссии по государственному регулированию цен (тарифов)  
Ненецкого автономного округа

от 25 мая 2015 года № 2

---

Ненецкий АО, п. Искателей, пер. Арктический, д. 3, офис 303Б

**ПРЕДСЕДАТЕЛЬСТВОВАЛ -**

Начальник Управления по государственному  
регулированию цен (тарифов) НАО

Л.А. Вольнец

**СЕКРЕТАРЬ -**

Начальник отдела регулирования  
производственно-технической сферы  
и государственного контроля (надзора)  
Управления по государственному  
регулированию цен (тарифов) НАО

Л.Г. Выдрина

**ЧЛЕНЫ КОМИССИИ:**

Д.В. Мартынов  
Е.А. Кравцова  
И.А. Мартьянова

Главный специалист-эксперт Управления  
Федеральной антимонопольной службы  
по Ненецкому автономному округу

Я.И. Носова\*

Представитель НП «Совет рынка» -  
заместитель Главы Администрации  
МО «ГО «Город Нарьян-Мар»  
по экономике и финансам

Е.С. Кислякова\*\*

\*в соответствии с абзацем 2 пункта 6 постановления Правительства РФ № 97 от 21.02.2011 представители от совета рынка и антимонопольного органа имеют право голоса при рассмотрении и принятии решений по вопросам регулирования цен (тарифов) в области электроэнергетики;

\*\* Е.С. Кислякова принимает участие в заседании комиссии по государственному регулированию цен (тарифов) НАО в соответствии с Директивой представителю НП «Совет рынка» для участия в заседании 25.05.2015.

1. Об определении фактических значений показателей надежности и качества услуг по передаче электрической энергии и индикативных показателей уровня надежности для территориальных сетевых организаций Ненецкого автономного округа за 2014 год долгосрочного периода регулирования по филиалу «Северный» ОАО «Оборонэнерго».

---

(докладчик Холодов И.Е.)

На основании отчетных данных за 2014 год, представленных филиалом «Северный» ОАО «Оборонэнерго» по Ненецкому автономному округу, в соответствии с постановлением Правительства РФ от 31.12.2009 № 1220 «Об определении применяемых при установлении долгосрочных тарифов показателей надежности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг», Методическими указаниями по расчету уровня надежности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью и территориальных сетевых организаций, утвержденными приказом Минэнерго России от 14 октября 2013 года № 718, Управлением по государственному регулированию цен (тарифов) Ненецкого автономного округа определены фактические значения показателей надежности и качества услуг по передаче электрической энергии и индикативные показатели уровня надежности за 2014 год долгосрочного периода регулирования.

Расчет фактических значений показателей надежности и качества и индикативных показателей уровня надежности филиала «Северный» ОАО «Оборонэнерго» за 2014 год представлен в приложениях № 1-6.

#### РЕШИЛИ:

1. Определить для филиала «Северный» ОАО «Оборонэнерго» по Ненецкому автономному округу следующие фактические значения показателей надежности и качества и индикативные показатели уровня надежности за 2014 год:

1) показатель уровня надежности (показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии)  $P_{п} = 0,0795$ ;

2) показатель уровня качества (показатель уровня обслуживания потребителей услуг)  $P_{тсo} = 0,9811$ ;

3) средняя продолжительность нарушения электроснабжения потребителей  $P_{sai d i} = 2,3333$  часа;

4) средняя частота прерывания электроснабжения потребителей  $P_{sai f i} = 0,6667$  шт.

Результаты голосования: «За» - единогласно.

2. Об определении фактических значений показателей надежности и качества услуг по передаче электрической энергии и индикативных показателей

уровня надежности за регулируемый период 2014 год долгосрочного периода регулирования по Усинскому региональному управлению ООО «ЛУКОЙЛ-ЭНЕРГОСЕТИ».

(докладчик Холодов И.Е.)

На основании отчетных данных за 2014 год, предоставленных Усинским региональным управлением ООО «ЛУКОЙЛ-ЭНЕРГОСЕТИ», в соответствии с постановлением Правительства РФ от 31.12.2009 № 1220 «Об определении применяемых при установлении долгосрочных тарифов показателей надежности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг», Методическими указаниями по расчету уровня надежности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью и территориальных сетевых организаций, утвержденными приказом Минэнерго России от 14 октября 2013 года № 718, Управлением по государственному регулированию цен (тарифов) Ненецкого автономного округа определены фактические значения показателей надежности и качества услуг по передаче электрической энергии и индикативные показатели уровня надежности за 2014 год долгосрочного периода регулирования.

Расчет фактических значений показателей надежности и качества и индикативных показателей уровня надежности ООО «ЛУКОЙЛ-ЭНЕРГОСЕТИ» за 2014 год представлен в приложениях № 7-12.

**РЕШИЛИ:**

1. Определить для ООО «ЛУКОЙЛ-ЭНЕРГОСЕТИ» следующие фактические значения показателей надежности и качества и индикативные показатели уровня надежности за 2014 год:

1) показатель уровня надежности (показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии)  $P_{п} = 0,1676$ ;

2) Показатель уровня качества (показатель уровня обслуживания потребителей услуг)  $P_{тсо} = 1,0100$ ;

3) средняя продолжительность нарушения электроснабжения потребителей  $P_{saidi} = 0,5667$  часа;

4) средняя частота прерывания электроснабжения потребителей  $P_{saifi} = 0,9630$  шт.

Результаты голосования: «За» - единогласно.

Председательствующий



Л.А. Волынец

Секретарь



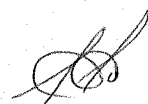
Л.Г. Выдрина

**Форма 1.2 - Расчет показателя средней продолжительности  
прекращений передачи электрической энергии**

Филиал "Северный" ОАО "Оборонэнерго" по Ненецкому Автономному Округу  
за 2014 год

Максимальное за расчетный период 2014 г. число точек присоединения	<b>44</b>
Суммарная продолжительность прекращений передачи электрической энергии, час. (Тпр )	<b>3,50</b>
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Пп )	<b>0,0795</b>

Ведущий консультант УГРЦТ НАО



И.Е.Холодов

## Форма 6.1 - Расчет значения индикатора информативности

Филиал "Северный" ОАО "Оборонэнерго" (Ненецкий автономный округ) за 2014 год  
(наименование территориальной сетевой организации)

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П x 100 %	Зависимость	Оценочный бал
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
1. Возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами территориальной сетевой организации - всего	-	-	-	-	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	100	100	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.	5	5	-	-	2
в том числе:					
а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	1	1	100%	прямая	2
б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0), шт.	1	1	100%	прямая	2
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	2	2	100%	прямая	2
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	1	1	100%	прямая	2
2. Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации	-	-	-	-	2,6667
в том числе по критериям:					
2.1. Наличие единого телефонного номера для приема обращений потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)	1	1	100%	прямая	2

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П x 100 %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
2.2. Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону (наличие - 1, отсутствие - 0)	0	1	0%	прямая	3
2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1, отсутствие - 0)	0	1	0%	прямая	3
3. Наличие в сети Интернет сайта территориальной сетевой организации с возможностью обмена информацией с потребителями услуг посредством электронной почты (наличие - 1, отсутствие - 0)	1	1	100%	прямая	2
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)	1	1	100%	прямая	2
5. Простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию					2
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	0	0	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	0	0	100%	обратная	2

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П x 100 %	Зависимость	Оценочный бал
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
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	0	0	100%	обратная	2
7. Итого по индикатору информативности	-	-	-	-	<b>2,1111</b>

Ведущий консультант УГРЦТ НАО



И.Е.Холодов

## Форма 6.2 - Расчет значения индикатора исполнительности

Филиал "Северный" ОАО "Оборонэнерго" (Ненецкий автономный округ) за 2014 год  
(наименование территориальной сетевой организации)

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П x 100 %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
1. Соблюдение требований нормативных правовых актов и договорных обязательств при оказании услуг по технологическому присоединению энергопринимающих устройств потребителей услуг (заявителей) к объектам электросетевого хозяйства территориальной организации - всего,	-	-	-	-	2
в том числе по критериям:					
1.1. Среднее время на подготовку и направление проекта договора на осуществление технологического присоединения заявителю, дней	0	0	100%	обратная	2
1.2. Среднее время на выполнение относящейся к территориальной сетевой организации части технических условий по договору на осуществление технологического присоединения, дней	0	0	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	30	30	100%	обратная	0,5
2.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:				обратная	0,5
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	0	0	100%	обратная	0,5
б) для остальных потребителей услуг, дней	0	0	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	0	0	100%	обратная	0,5



Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П x 100 %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
3. Отсутствие (наличие) нарушений требований антимонопольного законодательства Российской Федерации, по критерию	-	-	-	-	<b>0,2</b>
3.1. Количество установленных вступившим в законную силу решением антимонопольного органа и (или) суда нарушений территориальной сетевой организацией требований антимонопольного законодательства Российской Федерации, в том числе по фактам дискриминации потребителей услуг по доступу к услугам территориальной сетевой организации, а также по порядку оказания этих услуг, процентов от общего количества поступивших заявок на технологическое присоединение	0	0	100%	обратная	0,2
4. Отсутствие (наличие) нарушений требований законодательства Российской Федерации о государственном регулировании цен (тарифов), по критерию	-	-	-	-	<b>0,2</b>
4.1. Количество установленных вступившим в законную силу решением антимонопольного органа и (или) суда нарушений территориальной сетевой организацией требований в части государственного регулирования цен (тарифов), процентов от общего количества поступивших заявок на технологическое присоединение	0	0	100%	обратная	0,2
5. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию	-	-	-	-	<b>0,5</b>
5.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, в процентах от общего количества поступивших обращений	0	0	100%	обратная	0,5
6. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации	-	-	-	-	<b>0,5</b>
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)	1	1	100%	прямая	0,5

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П х 100 %	Зависимость	Оценочный бал
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
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	0	0	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	0	0	100%		0,2
8. Итого по индикатору исполнительности	-	-	-	-	<b>0,5857</b>

Ведущий консультант УГРЦТ НАО



И.Е.Холодов

## Форма 6.3 - Расчет значения индикатора результативности обратной связи

Филиал "Северный" ОАО "Оборонэнерго" (Ненецкий автономный округ) за 2014 год  
(наименование территориальной сетевой организации)

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П x 100 %	Зависимость	Оценочный бал
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
1. Наличие структурного подразделения территориальной сетевой организации по рассмотрению, обработке и принятию мер по обращениям потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)	1	1	100%	прямая	2
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	0	0	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	100	100	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	0	0	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	0	0	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	0	0	100%	прямая	2

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П х 100 %	Зависимость	Оценочный бал
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	2	2	100%	прямая	2
3. Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего,	-	-	-	-	<b>1,5</b>
в том числе по критериям:					
3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней	7	10	0%	обратная	1
3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:	-	-	-	прямая	2
а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100%	-	2
б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100%	-	2
в)* системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100%	-	2
4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию				обратная	2
4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100%		2
5. Оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении территориальной сетевой организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами	-	-	-	-	<b>1,5</b>
в том числе по критериям:					
5.1. Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков, месяцев	0	1	0%	обратная	1
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, %	0	0	100%	прямая	2
6. Итого по индикатору результативности обратной связи				-	<b>1,8000</b>

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П x 100 %	Зависимость	Оценочный бал
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6

Ведущий консультант УГРЦТ НАО



И.Е.Холодов

**Форма 7.1 - Показатели уровня надежности и уровня качества оказываемых услуг электросетевой организации**  
 Филиал "Северный" ОАО "Оборонэнерго" ( по Ненецкому автономному округу) за 2014 год

№	Наименование показателя	№ формулы Методических указаний	Значение
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( $P_n$ )	1	0,0795
2	Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения, $P_{тпр}$	6.1	
3	Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями, $P_{тсо}$	6.2	0,9811
4	Плановое значение показателя $P_n$ , $P_n^{пл}$	4, 4.1	0,0957
5	Плановое значение показателя $P_{тпр}$ , $P_{тпр}^{пл}$	4, 4.1	
6	Плановое значение показателя $P_{тсо}$ , $P_{тсо}^{пл}$	4, 4.1	1,0102
7	Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над}$	пп. 7.1 методических указаний	0
8	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач}$ (организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью)	пп. 7.1 методических указаний	
9	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач}$ (для территориальной сетевой организации)	пп. 7.1 методических указаний	0

Ведущий консультант УГРЦТ НАО



И.Е.Холодов

Приложение № 6

Форма 8.3 - Расчет индикативного показателя уровня надежности оказываемых услуг  
 территориальной сетевой организацией на основе средней продолжительности  
 нарушения  
 электроснабжения потребителей и средней частоты прерывания  
 электроснабжения потребителей

Филиал "Северный" ОАО "Оборонэнерго" ( по Ненецкому автономному округу)  
 за 2014 год

№ п/п	Наименование составляющей показателя	Метод определения
1	Максимальное количество потребителей услуг по передаче электрической энергии (включая потребителей электрической энергии, обслуживаемых энергосбытовыми организациями (гарантирующими поставщиками), энергопринимающие устройства которых непосредственно присоединены к объектам электросетевого хозяйства сетевой организации), обслуживаемых электросетевой организацией в рамках расчетного периода, шт.	3
		(В соответствии с заключенными договорами по передаче электроэнергии)
1.1	Максимальное количество потребителей электроэнергии, обслуживаемых электросетевой организацией в рамках расчетного периода (включая потребителей электрической энергии, обслуживаемых энергосбытовыми организациями (гарантирующими поставщиками), энергопринимающие устройства которых непосредственно присоединены к объектам электросетевого хозяйства сетевой организации), шт.	3
		(В соответствии с заключенными договорами по передаче электроэнергии)
2	Максимальное за расчетный период регулирования число точек поставки электросетевой организации, шт.	44
		(В соответствии с заключенными договорами по передаче электроэнергии)
3	Средняя продолжительность нарушения электроснабжения потребителей ( $P_{saidi}$ ), час.	2,3333
4	Средняя частота прерывания электроснабжения потребителей ( $P_{saifi}$ ), шт.	0,6667

Ведущий консультант УГРЦТ НАО




И.Е. Холодов

**Форма 1.2 - Расчет показателя средней продолжительности  
прекращений передачи электрической энергии**

Усинское региональное управление ООО "ЛУКОЙЛ-Энергосети"  
по Ненецкому автономному округу за 2014 год

Максимальное за расчетный период 2014 г. число точек присоединения	<b>92</b>
Суммарная продолжительность прекращений передачи электрической энергии, час. (Тпр )	<b>15,42</b>
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Пп )	<b>0,1676</b>

Ведущий консультант УГРЦТ НАО

 И.Е. Холодов



## Форма 6.1 - Расчет значения индикатора информативности

Усинское региональное управление ООО "ЛУКОЙЛ-Энергосети" по Ненецкому автономному округу  
за 2014 год

(наименование территориальной сетевой организации)

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П x 100 %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
1. Возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами территориальной сетевой организации - всего	-	-	-	-	<b>2,0000</b>
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	100	100	100,00%	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.	12	12		прямая	2
в том числе:					
а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	1	1	100	прямая	2
б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0), шт.	1	1	100	прямая	2
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	7	7	100	прямая	2
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	3	3	100	прямая	2
2. Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации	-	-	-	-	<b>2</b>
в том числе по критериям:					
2.1. Наличие единого телефонного номера для приема обращений потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)	1	1	100	прямая	2

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П x 100 %	Зависимость	Оценочный бал
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
2.2. Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону (наличие - 1, отсутствие - 0)	0	0	100	прямая	2
2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1, отсутствие - 0)	0	0	100	прямая	2
3. Наличие в сети Интернет сайта территориальной сетевой организации с возможностью обмена информацией с потребителями услуг посредством электронной почты (наличие - 1, отсутствие - 0)	1	1	100	прямая	2
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)	1	1	100	прямая	2
5. Простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию	-	-	-	-	2
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	0	0	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	0	0	100	обратная	2

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П x 100 %	Зависимость	Оценочный бал
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
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	0	0	100	обратная	2
7. Итого по индикатору информативности	-	-	-	-	<b>2,0000</b>

Ведущий консультант УГРЦТ НАО



И.Е.Холодов

## Форма 6.2 - Расчет значения индикатора исполнительности

Усинское региональное управление ООО "ЛУКОЙЛ-Энергосети" по Ненецкому автономному округу за 2014 год  
(наименование территориальной сетевой организации)

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П x 100 %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
1. Соблюдение требований нормативных правовых актов и договорных обязательств при оказании услуг по технологическому присоединению энергопринимающих устройств потребителей услуг (заявителей) к объектам электросетевого хозяйства территориальной организации - всего,	-	-	-	-	2
в том числе по критериям:					
1.1. Среднее время на подготовку и направление проекта договора на осуществление технологического присоединения заявителю, дней	0	0	100	обратная	2
1.2. Среднее время на выполнение относящейся к территориальной сетевой организации части технических условий по договору на осуществление технологического присоединения, дней	0	0	100	обратная	2
2. Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями) - всего,	-	-	-	-	0,5000
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	30	30	100	обратная	0,5
2.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:				обратная	0,5
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	0	0	100%	обратная	0,5
б) для остальных потребителей услуг, дней	10	10	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	0	0	100%	обратная	0,5

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П x 100 %	Зависимость	Оценочный бал
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
3. Отсутствие (наличие) нарушений требований антимонопольного законодательства Российской Федерации, по критерию	-	-	-	-	<b>0,2</b>
3.1. Количество установленных вступившим в законную силу решением антимонопольного органа и (или) суда нарушений территориальной сетевой организацией требований антимонопольного законодательства Российской Федерации, в том числе по фактам дискриминации потребителей услуг по доступу к услугам территориальной сетевой организации, а также по порядку оказания этих услуг, процентов от общего количества поступивших заявок на технологическое присоединение	0	0	100%	обратная	0,2
4. Отсутствие (наличие) нарушений требований законодательства Российской Федерации о государственном регулировании цен (тарифов), по критерию	-	-	-	-	<b>0,2</b>
4.1. Количество установленных вступившим в законную силу решением антимонопольного органа и (или) суда нарушений территориальной сетевой организацией требований в части государственного регулирования цен (тарифов), процентов от общего количества поступивших заявок на технологическое присоединение	0	0	100%	обратная	0,2
5. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию	-	-	-	-	<b>0,5</b>
5.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, в процентах от общего количества поступивших обращений	0	0	100%	обратная	0,5
6. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации	-	-	-	-	<b>0,5</b>
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)	1	1	100%	прямая	0,5

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П x 100 %	Зависимость	Оценочный бал
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
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	0	0	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	0	0	100%	обратная	0,2
8. Итого по индикатору исполнительности	-	-	-	-	0,5857

Ведущий консультант УГРЦТ НАО



И.Е.Холодов

## Форма 6.3 - Расчет значения индикатора результативности обратной связи

Усинское региональное управление ООО "ЛУКОЙЛ-Энергосети" по Ненецкому автономному округу  
за 2014 год

(наименование территориальной сетевой организации)

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П x 100 %	Зависимость	Оценочный бал
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
1. Наличие структурного подразделения территориальной сетевой организации по рассмотрению, обработке и принятию мер по обращениям потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)	1	1	100%	прямая	2
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	0	0	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	0	0	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	0	0	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	0	0	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	0	0	100%	прямая	2

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П x 100 %	Зависимость	Оценочный бал
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	0	0	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	0	0	100	обратная	2
3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:	-	-	-	прямая	2
а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100%	-	2
б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100%	-	2
в)* системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг	-	-	-	-	-
4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию				обратная	2
4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100%		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	0	0	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, %	0	0	100%	прямая	2
6. Итого по индикатору результативности обратной связи	-	-	-	-	2,0000



Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П x 100 %	Зависимость	Оценочный бал
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6

Ведущий консультант УГРЦТ НАО



И.Е.Холодов

**Форма 7.1 - Показатели уровня надежности и уровня качества оказываемых услуг электросетевой организации** Усинское региональное управление ООО "ЛУКОЙЛ-Энергосети" по Ненецкому автономному округу за 2014 год

№	Наименование показателя	№ формулы методических указаний	Значение
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( $P_n$ )	1	0,1676
2	Показатель уровня качества оказываемых услуг организации по управлению национальной (общероссийской) электрической сетью, $P_{тпр}$	6.1	-
3	Показатель уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации, $P_{тсо}$	6.2	1,0100
4	Плановое значение показателя $P_n$ , $P_n^{пл}$	4, 4.1	0,0957
5	Плановое значение показателя $P_{тпр}$ , $P_{тпр}^{пл}$	4, 4.1	
6	Плановое значение показателя $P_{тсо}$ , $P_{тсо}^{пл}$	4, 4.1	1,0102
7	Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над}$	пп. 7.1 методических указаний	-1
8	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач}$ (организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью)	пп. 7.1 методических указаний	-
10	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач}$ (для территориальной сетевой организации)	пп. 7.1 методических указаний	0

Ведущий консультант УГРЦТ НАО




И.Е.Холодов

Приложение № 12

Форма 8.3 - Расчет индикативного показателя уровня надежности оказываемых услуг  
Усинское региональное управление ООО "ЛУКОЙЛ-Энергосети"  
по Ненецкому автономному округу за 2014 год

№ п/п	Наименование составляющей показателя	Метод определения
1	Максимальное количество потребителей услуг по передаче электрической энергии (включая потребителей электрической энергии, обслуживаемых энергосбытовыми организациями (гарантирующими поставщиками), энергопринимающие устройства которых непосредственно присоединены к объектам электросетевого хозяйства сетевой организации), обслуживаемых электросетевой организацией в рамках расчетного периода, шт.	54
		(В соответствии с заключенными договорами по передаче электроэнергии)
1.1	Максимальное количество потребителей электроэнергии, обслуживаемых электросетевой организацией в рамках расчетного периода (включая потребителей электрической энергии, обслуживаемых энергосбытовыми организациями (гарантирующими поставщиками), энергопринимающие устройства которых непосредственно присоединены к объектам электросетевого хозяйства сетевой организации), шт.	54
		(В соответствии с заключенными договорами по передаче электроэнергии)
2	Максимальное за расчетный период регулирования число точек поставки электросетевой организации, шт.	92
		(В соответствии с заключенными договорами по передаче электроэнергии)
3	Средняя продолжительность нарушения электроснабжения потребителей ( $P_{saidi}$ ), час.	0,5667
4	Средняя частота прерывания электроснабжения потребителей ( $P_{saifi}$ ), шт.	0,96296

Ведущий консультант УГРЦТ НАО

 И.Е. Холодов

## ДИРЕКТИВА

представителю НП «Совет рынка» в коллегиальном органе  
Управления по государственному регулированию цен (тарифов)

Ненецкого автономного округа

Кисляковой Елене Сергеевне

для участия в заседании, назначенном на 25.05.2015 года

В связи с проведением заседания правления Управления по государственному регулированию цен (тарифов) Ненецкого автономного округа 25.05.2015 года представитель НП «Совет рынка» обязан по вопросу повестки заседания «Об определении фактических значений показателей надежности и качества услуг по передаче электрической энергии и индикативных показателей уровня надежности для территориальных сетевых организаций за 2014 год долгосрочного периода регулирования» не участвовать в голосовании, по причине того, что рассматриваемый вопрос не относится к вопросам регулирования цен (тарифов) в области электроэнергетики (пункт 6 абзац 2 Постановления Правительства РФ № 97 от 21.02.2011 года).

Представителю НП «Совет рынка»:

- в случае внесения дополнительных вопросов, не предусмотренных настоящей директивой, а также в случае изменения тарифа (платы), голосовать «против» принятия каких-либо решений;
- в случае переноса рассмотрения отдельных вопроса повестки на более поздний срок голосовать «за» такой перенос;
- проработать вопрос о представлении в Департамент взаимодействия с РЭК Управления сопровождения рынков с регулируемым ценообразованием НП «Совет рынка» в срок не позднее 7 дней с даты заседания коллегиального органа копии протокола заседания и оформленного постановления.

Заместитель Председателя Правления



В.В. Тушкин

