

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 · № 296 · от 29.06.2010 · Министерство энергетики · Утратил силу

ПРИКАЗ

Министерства энергетики Российской Федерации

от 29 июня 2010 г. N 296

Об утверждении Методических указаний по расчету уровня надежности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг для

организации по управлению единой национальной (общероссийской)

электрической сетью и территориальных сетевых организаций

Зарегистрирован Минюстом России 31 августа 2010 г.

Регистрационный N 18313

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

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

Министр С.И.Шматко

Приложение

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по расчету уровня надежности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью и территориальных сетевых организаций

1. Общие положения

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

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

1.3. Для электросетевых организаций показатели надежности и качества услуг определяются в отношении оказываемых электросетевыми организациями услуг по передаче электрической энергии, а также осуществляемого технологического присоединения к объектам электросетевого хозяйства соответствующей электросетевой организации энергопринимающих устройств потребителей

электрической энергии, объектов по производству электрической энергии, а также объектов электросетевого хозяйства электросетевых организаций и иных лиц (далее - оказываемые услуги, потребитель услуг).

1.4. Понятия, используемые в Методических указаниях, соответствуют определениям, предусмотренным в Федеральном законе от 14 апреля 1995 г. N 41-ФЗ "О государственном регулировании тарифов на электрическую и тепловую энергию в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 16, ст. 1316; 1999, N 7, ст. 880; 2003, N 2, ст. 158; N 13, ст. 1180; N 28, ст. 2894; 2004, N 35, ст. 3607; 2005, N 1 (ч. I), ст. 37; N 49, ст. 5125; N 52 (ч. I), ст. 5597; 2006, N 1, ст. 10; 2007, N 43, ст. 5084; N 45, ст. 5427; 2008, N 52 (ч. I), ст. 6236; 2009, N 48, ст. 5711; N 52 (ч. I), ст. 6450), Федеральном законе от 26 марта 2003 г. N 35-ФЗ "Об электроэнергетике" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2003, N 13, ст. 1177; 2004, N 35, ст. 3607; 2005, N 1 (ч. I), ст. 37; 2006, N 52 (ч. I), ст. 5498; 2007, N 45, ст. 5427; 2008, N 29 (ч. I), ст. 3418; N 52, ст. 6236; 2009, N 48, ст. 5711; 2010, N 11, ст. 1175), Федеральном законе от 4 ноября 2007 г. N 250-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с осуществлением мер по реформированию Единой энергетической системы России" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2007, N 45, ст. 5427), Федеральном законе от 23 ноября 2009 г. N 261-ФЗ "Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, N 48, ст. 5711), постановлении Правительства Российской Федерации от 18 июня 2008 г. N 459 "О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 26 февраля 2004 г. N 109 "О ценообразовании в отношении электрической и тепловой энергии в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2008, N 25, ст. 2989), постановлении Правительства Российской Федерации от 21 марта 2007 г. N 168 "О внесении изменений в некоторые постановления Правительства Российской Федерации по вопросам электроэнергетики" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2007, N 14, ст. 1687), постановлении Правительства Российской Федерации от 31 августа 2006 г. N 530 "Об утверждении Правил функционирования розничных рынков электрической энергии в переходный период реформирования электроэнергетики" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 37, ст. 3876; 2007, N 30, ст. 3940; 2008, N 2, ст. 84; N 3, ст. 182; N 27, ст. 3285; 2009, N 12, ст. 1441; N 20, ст. 2475; N 25, ст. 3073; N 41, ст. 4771; N 43, ст. 5066; 2010, N 10, ст. 1082; N 21, ст. 2610; N 25, ст. 3175), постановлении Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2004 г. N 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" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, N 52 (ч. II), ст. 5525; 2006, N 37, ст. 3876; 2007, N 14, ст. 1687; N 31, ст. 4100; 2009, N 8, ст. 979; N 9, ст. 1103; N 17, ст. 2088; N 25, ст. 3073; N 41, ст. 4771; 2010, N 12, ст. 1333; N 21, ст. 2607; N 25, ст. 3175).

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

1.6. Уровень надежности и качества услуг определяется обобщенным показателем уровня надежности и качества оказываемых услуг, рассчитанным в соответствии с пунктом 5 настоящих Методических указаний.

Обеспечение соответствия уровня тарифов электросетевой организации, осуществляющей регулируемую деятельность, уровню надежности и качества оказываемых услуг осуществляется в

соответствии с методическими указаниями по расчету и применению понижающих (повышающих) коэффициентов, утверждаемыми Федеральной службой по тарифам.

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

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

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

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

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

п

П - показатель средней продолжительности прекращений

п передачи электрической энергии в каждом расчетном периоде регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования определяется по формуле:

$$П = T / N , (1)$$

п пр тп

где:

T - фактическая суммарная продолжительность всех

пр прекращений передачи электрической энергии в отношении потребителей услуг за расчетный период регулирования, часы;

N - максимальное за расчетный период регулирования число

тп точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации, в том числе принятых в опытно-промышленную эксплуатацию, шт.

2.3. Учет данных первичной информации, используемой при расчете уровня надежности оказываемых услуг, производится путем заполнения электросетевой организацией формы 1.1 приложения N 1 к настоящим Методическим указаниям.

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

2.4. Расчет показателя уровня надежности оказываемых услуг осуществляется электросетевой организацией по форме 1.2 приложения N 1 к настоящим Методическим указаниям.

Приложения в Бюллетене не приводятся. - Прим. ред.

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

3.1. Для целей использования при государственном регулировании тарифов значение показателя уровня качества оказываемых услуг организации по управлению единой (национальной) общероссийской электрической сетью (П) определяется исходя из тпр выполнения заявок на технологическое присоединение к сети, полученных от потребителей и производителей электрической энергии, а также территориальных сетевых организаций (далее - заявители).

3.1.1. Показатель уровня качества оказываемых услуг (П):

тпр

$$П = N / \max (1, N - N), (2)$$

тпр заяв пд нпд

где:

N - число заявок на технологическое присоединение,

заяв поданных заявителями в соответствии с требованиями нормативных правовых актов в соответствующий расчетный период регулирования, шт.;

N - число направленных по указанным заявкам проектов

пд договоров на осуществление технологического присоединения в соответствии с установленным порядком заключения договора на осуществление технологического присоединения, шт.;

N - число проектов договоров на осуществление

нпд технологического присоединения по указанным заявкам, направленных с нарушением установленных сроков, шт.

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

3.1.2. Отчетные данные, используемые при расчете фактических значений показателя уровня качества оказываемых услуг, указываются организацией по управлению единой (национальной) общероссийской электрической сетью по формам 3.1. приложения N 3 к настоящим Методическим указаниям.

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

тсо качества, характеризующих:

а) полноту, актуальность, достоверность и доступность для потребителей услуг информации об объеме, порядке предоставления и стоимости услуг, оказываемых территориальной сетевой

организацией (далее - индикатор информативности);

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

в) наличие эффективной обратной связи с потребителями услуг, позволяющей в установленные нормативными правовыми актами и договорами сроки рассматривать и принимать решения по обращениям потребителей услуг (далее - индикатор результативности обратной связи).

Значение показателя уровня качества оказываемых услуг территориальных сетевых организаций (П) определяется в баллах

тсо по формуле:

$$П = А \times И + Б \times И + В \times Р, (3)$$

тсо н с с

где:

И , И , Р - значения индикаторов качества (соответственно,

н с с информативности, исполнительности, результативности обратной связи);

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

Значения индикаторов качества определяются на основе оценок их отдельных параметров, определяемых в баллах, в соответствии с пунктами 3.2.9 и 3.2.10 настоящих Методических указаний.

3.2.1. Параметры индикатора информативности:

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

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

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

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

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

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

3.2.2. Параметры индикатора исполнительности:

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

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

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

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

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

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

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

3.2.3. Параметры индикатора результативности обратной связи:

- а) наличие структурного подразделения территориальной сетевой организации по рассмотрению, обработке и принятию мер по обращениям потребителей услуг;
- б) степень удовлетворения обращений потребителей услуг;
- в) оперативность реагирования на обращения потребителей услуг;
- г) индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий;
- д) оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами.

3.2.4. Оценка параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества, производится в соответствии с пунктом 3.2.7 настоящих Методических указаний на основании данных согласно формам 2.1 - 2.3 приложения N 2 к настоящим Методическим указаниям.

3.2.5. Расчет плановых значений параметров (критериев) на очередной расчетный период регулирования осуществляется отдельно по каждому параметру (критерию) на основе фактических данных графы 2 форм 2.1 - 2.3 приложения N 2 к настоящим Методическим указаниям в соответствии с положениями раздела 4 настоящих Методических указаний.

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

3.2.7. Предложения территориальной сетевой организации по плановым значениям параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества, подготавливаются по форме 2.4 приложения N 2 к настоящим Методическим указаниям.

3.2.8. Оценка каждого параметра (критерия) производится по трехбалльной шкале. Для этого производится анализ значения величины, указанной в графе 4 форм 2.1 - 2.3 приложения N 2 к настоящим Методическим указаниям, при этом:

оценка, равная 3 баллам (по пунктам 2, 5, 6 формы 2.2 приложения N 2 к настоящим Методическим указаниям, - равная 0,75 балла; по пунктам 3, 4, 7 формы 2.2, - равная 0,3 балла), выставляется при значении величины графы 4 форм 2.1 - 2.3 приложения N 2 к настоящим Методическим указаниям менее 80% в случае прямой зависимости от значения величины графы 2 форм 2.1 - 2.3 приложения N 2 к настоящим Методическим указаниям, а также при значении величины графы 4 больше 120% в случае обратной зависимости от значения величины графы 2 форм 2.1 - 2.3 приложения N 2 к настоящим Методическим указаниям;

оценка, равная 2 баллам (по пунктам 2, 5, 6 формы 2.2 приложения N 2 к настоящим Методическим указаниям, - равная 0,5 балла; по пунктам 3, 4, 7 формы 2.2, - равная 0,2 балла), выставляется, если значение величины графы 4 форм 2.1 - 2.3 приложения N 2 к настоящим Методическим указаниям находится в диапазоне от 80 до 120% включительно;

оценка, равная 1 баллу (по пунктам 2, 5, 6 формы 2.2 приложения N 2 к настоящим Методическим указаниям, - равная 0,25 балла; по пунктам 3, 4, 7 формы 2.2, - равная 0,1 балла), выставляется при значении величины графы 4 форм 2.1 - 2.3 приложения N 2 к настоящим Методическим указаниям менее 80% в случае обратной зависимости от значения величины графы 2 форм 2.1 - 2.3 приложения N 2 к настоящим Методическим указаниям, а также при значении величины графы 4 больше 120% в случае прямой зависимости от значения величины графы 2 форм 2.1 - 2.3 приложения N 2 к настоящим Методическим указаниям.

3.2.9. Оценочные баллы параметров указываются в графе 6 форм 2.1 - 2.3 приложения N 2 к настоящим Методическим указаниям.

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

3.2.11. Значение каждого индикатора качества (И , И , Р)

н с с определяется оценкой соответствующего индикатора качества как среднее арифметическое

значение по всем оценкам параметров, характеризующих соответствующий индикатор качества.

3.2.12. Расчет значения показателя уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации осуществляется по формуле (3) настоящих Методических указаний.

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

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

4.1. Плановые значения показателей надежности и качества услуг устанавливаются регулирующими органами на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования начиная с 2011 года для каждой электросетевой организации.

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

средних фактических значений показателей уровня надежности и 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.

пл

Плановые значения (P) показателей надежности и качества

$t_{i,j}$ услуг на каждый расчетный период регулирования t определяются для каждого 1-го показателя из числа показателей надежности и качества услуг, определенных по формулам (1) - (3), по следующим формулам, применяемым начиная со второго долгосрочного периода регулирования: при отсутствии корректировки необходимой валовой выручки на основании показателей надежности и качества услуг:

пл пл

$$P = P \times (1 - p); \quad (4)$$

$t_{i,j} \quad t_{t-1,i}$

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

пл Φ

$$P = P, \quad (4.1)$$

$t_{i,j} \quad t_{t-2,i}$

где:

пл

P - устанавливаемое регулирующим органом плановое

$t_{i,j}$ значение по каждому показателю надежности и качества услуг i на расчетный период регулирования t ;

Φ

P - среднее фактическое значение показателя уровня

$t_{t-2,i}$ надежности или качества оказываемых услуг i по расчетному периоду регулирования $t-2$ и предшествующим расчетным периодам, рассчитываемое по формуле:

$\Phi \quad n_{i+1} \quad j-2$

$$P = \text{сумма } P \times (1 - p) / n, \quad (4.2)$$

$t_{t-2,i} \quad j=2 \quad t_{t-j,i} \quad i$

где:

n - число расчетных периодов регулирования, по которым

i используются отчетные данные для установления плановых значений на расчетный период регулирования t , причем n