

Расчёт показателей надёжности и качества оказываемых услуг

ООО «Южные Электрические Сети»

Наименование организации: Общество с ограниченной ответственностью «Южные электрические сети»

Юридический адрес: 617762, г. Чайковский, Пермский край, ул. Советская, д. 21/1

Фактический адрес: 617763, Пермский край, г. Чайковский, ул. Вокзальная, 2/5, ТЦ «Адмирал», 3 этаж, офис 10, 8(34241) 9-83-89

Ф.И.О. руководителя: Директор Кудымов Роман Геннадьевич

E-mail: ugs59@mail.ru

Основание для проведения расчёта:

- постановление 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»

Расчёт выполнен в соответствии:

- приказа Минэнерго России от 29 ноября 2016г. № 1256 «Об утверждении Методических указаний по расчету уровня надёжности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью и территориальных сетевых организаций»

Общие положения

Для электросетевых организаций показатели надёжности 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).

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 прекращения 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.

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, с учетом данных журнала формы 8.1 и ведомости 8.1.1. Форма 1.1 является обоснованием расчёта показателя средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии.

В графе 1 указывается наименование программного комплекса, на базе которого реализована база учёта актов расследования технологических нарушений (аварий).

В графе 2 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 редакции от 21.12.2013); в результате обстоятельств непреодолимой силы, либо сверх расчетных природно-климатических нагрузок (условий) или вследствие иных обстоятельств, исключая ответственность электросетевой организации.

В графе 3 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.

Форма 1.1 - Журнал учета текущей информации о прекращении передачи электрической энергии для потребителей услуг за 2018 год

ООО Южные электрические сети

Обосновывающие данные для расчета \leq^* (ф.8.1 и ф.8.1.1)	Продолжительность прекращения, час.	Количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети, шт.
1	2	3
1	2,00	534
2	3,00	563
3	0,00	599
4	0,00	628
5	4,00	628
6	0,00	628
7	1,00	634
8	0,30	648
9	0,00	670
10	2,50	820
11	0,00	824
12	0,00	832
	12,8	832

* в том числе на основе базы актов расследования технологических нарушений за соответствующий месяц

Директор
ООО «Южные электрические сети»


Р.Г.Кудымов

Расчет показателя уровня надежности оказываемых услуг

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

Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии в каждом расчетном периоде регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования ($\Pi_{\text{ср}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{ср}} = T_{\text{пр}} / N_{\text{тп}}, (1)$$

где $T_{\text{пр}}$ - фактическая суммарная продолжительность всех прекращений передачи электрической энергии в отношении потребителей услуг за расчетный период регулирования, час;

$N_{\text{тп}}$ - 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 смотреть по форме 1.2

Форма 1.2 - Расчет показателя средней продолжительности прекращения передачи
электрической энергии

за 2018 год

ООО Южные электрические сети

Максимальное за расчетный период 2018 г. число точек присоединения	832
Суммарная продолжительность прекраще- ний передачи электрической энергии, час. (Тпр)	12,8
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энер- гии (Пп)	$Пп = \frac{T_{пр}}{N_{пр}} = 0,01538$

Директор
ООО «Южные электрические сети»


Р.Г.Кудымов

Ввиду того, что у территориальной сетевой организации ООО «Южные электрические сети», далее ТСО ЮЭС новый долгосрочный период регулирования начинается с 2020 года, то для целей использования при государственном регулировании тарифов на услуги по передаче электрической энергии уровень надежности оказываемых услуг определяется показателем средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии на точку поставки Π_{saidi} , определяемым в соответствии с формулой

$$\Pi_{saidi} = \frac{\sum_{j=1}^J T_j \times N_j}{N_i}$$

и показателем средней частоты прекращения передачи электрической энергии на точку поставки Π_{saidf} , определяемым в соответствии с формулой

$$\Pi_{saidf} = \frac{\sum_{j=1}^J N_j}{N_i}$$

Учет данных первичной информации по прекращением передачи электрической энергии, произошедшим на объектах сетевых организаций производится путем заполнения территориальной сетевой организацией формы 8.1 ежемесячно при сборе отчетных данных о произошедших технологических нарушениях на ее объектах.

Показатели рассчитываются с учетом полученной информации по данным из форм 8.1 и 1.1 с учетом индикативных показателей надежности (0 - нет, 1-да).

Используемые данные заносятся ежедневно, в течение месяца на протяжении года в форму 8.1 и ведомость 8.1.1 все технологические нарушения (отказы, отключения, аварии).

Полученные расчетные данные смотреть по форме 1.3


Форма 1.3. Расчет показателя средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии потребителям услуг и показателя средней частоты прекращений передачи электрической энергии потребителям услуг сетевой организации

за 2018 год

ООО Южные электрические сети

№ п/п	Наименование составляющей показателя	Метод определения
1	Максимальное за расчетный период регулирования число точек поставки потребителей услуг сетевой организации, шт.	832
2	Средняя продолжительность прекращения передачи электрической энергии на точку поставки (Пsaidi), час	0,8173
3	Средняя частота прекращений передачи электрической энергии на точку поставки (Пsaifi), шт.	0,405

Директор
ООО «Южные электрические сети»


Р.Г.Кудымов

Расчет значений индикаторов качества

Значения индикаторов качества определяются на основе оценок их отдельных параметров, определяемых в баллах, в соответствии с пунктами 3.2.2.10 и 3.2.11 приказа Минэнерго России от 29 ноября 2016 г. № 1256 .

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.

Параметры индикатора исполнительности:

- а) соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг сетевой организации заявителями);
- б) соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии;
- в) наличие взаимодействия с потребителями услуг сетевой организации при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации;
- г) соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг сетевой организации (заявителей).

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.

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

Оценка каждого параметра (критерия) производится по трехбалльной шкале:

оценка, равная 3 баллам (по пунктам 1, 2 и 3 формы 2.2 - равная 0,75 балла; по пунктам 3, 4 и 4 формы 2.2 равная 0,3 балла), выставляется при значении величины графы 4 форм 2.1 - 2.3 менее 80% в случае прямой зависимости от значения величины графы 2 форм 2.1 - 2.3, а также при значении величины графы 4 больше 120% в случае обратной зависимости от значения величины графы 2 форм 2.1 - 2.3;

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

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

Оценочные баллы параметров указываются в графе 6 форм 2.1 - 2.3.

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

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

Расчет значения показателя уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации осуществляется по формуле

$$P_{\text{зо}} = 0.1 \times I_{\text{к}} + 0.7 \times I_{\text{с}} + 0.2 \times P_{\text{с}}$$

$I_{\text{к}}$ - индикатор информативности;

$I_{\text{с}}$ - индикатор исполнительности;

$P_{\text{с}}$ - индикатор результативности обратной связи.

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.

Форма 2.1 - Расчет значения индикатора информативности

ООО Южные электрические сети

Параметр (критерий), характеризующий индикатор	Значение		Ф / П x 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
1. Возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами территориальной сетевой организации - всего	11	11	100	-	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	1	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.	10	10	100	прямая	2
в том числе:					
а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	1	1	100	-	-
б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0), шт.	1	1	100	-	-
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	3	3	100	-	-
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	5	5	100	-	-

2. Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации	1	1	100	-	2
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
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	100,00%	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	100,00%	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	0	0	0	обратная	2
5.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по порядку обжалования действий (бездействия) территориальной сетевой организации в ходе исполнения своих функций, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	100	обратная	2

6. Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации -	5	5	100	-	2
в том числе по критериям:					
6.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, процентов от общего количества поступивших обращений	5	5	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, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	100	обратная	2
7. Итого по индикатору информативности	3	3	100	-	2

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

$$I_n = \frac{1}{6} \sum_{j=1}^6 O_j^{fn} = \frac{1}{6} \cdot (2+2+2+2+2+2) = 2$$

Директор
ООО «Южные электрические сети»


P.G. Кудымов

Форма 2.2 - Расчет значения индикатора исполнительности

ООО Южные электрические сети

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П x 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое(Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
1. Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями) - всего	24	24	100	-	0,5
в том числе по критериям:					
1.1. Среднее время, затраченное территориальной сетевой организацией на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю), дней	3	3	100	обратная	0,5
1.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	7	7	100	обратная	0,5
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	7	7	100	-	0,5
б) для остальных потребителей услуг, дней	7	7	100	-	0,5
1.3. Количество случаев отказа от заключения и случаев расторжения потребителем услуг договоров оказания услуг по передаче электрической энергии, процентов от общего количества заключенных территориальной сетевой организацией договоров с потребителями услуг (заявителями), кроме физических лиц	0	0	100	обратная	0,5
2. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию	1,5	1	150	обратная	0,5
2.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, процентов от общего количества поступивших обращений	1,5	1	150	обратная	0,5

3. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации	1	1	100	обратная	0,5
в том числе по критериям:					
3.1. 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	обратная	0,5
3.2. Количество обращений потребителей услуг с указанием на несогласие введения предлагаемых территориальной сетевой организацией графиков вывода электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации, процентов от общего количества поступивших обращений, кроме физических лиц	0	0	100	обратная	0,5
4. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию	0	0	0	обратная	0,2
4.1. Количество обращений потребителей услуг (заявителей) с указанием на неправомерность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей), процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	100	обратная	0,2
5. Итого по индикатору исполнительности	6,25	6,25	100		0,425

Индикатор исполнительности I_c (строка 5 графа 6 формы 2.2) определяется по формуле:

$$I_c = \frac{1}{4} \sum_{j=1}^4 \omega_{jc} = \frac{1}{4} \cdot (0,5 + 0,5 + 0,5 + 0,2) = 0,425$$

Директор
ООО «Южные электрические сети»


Р.Г.Кудымов

Форма 2.3 - Расчет значения индикатора результативности обратной связи

ООО Южные электрические сети

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П х 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	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 обслуживании, 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 обслуживании, 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
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	-	-	-		2,5
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:	0	0	100	прямая	2
а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100		
б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100		
в) <*> системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100		
4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию	0	0	100	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		
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 результативность обратной связи	1	1	-		2

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

$$P_c = \frac{1}{5} \sum_{j=1}^5 O_j^{Pc} = \frac{1}{5} \cdot (2+2+2+2+2) = 2$$

Директор
ООО «Южные электрические сети»



Р.Г.Кудымов

Форма 2.4 - Предложения территориальных сетевых организаций по плановым значениям параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества, на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования <1>

ООО Южные электрические сети

Показатель	Значение показателя, годы:				
	2018	2019	2020	2021	2022
Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества "2"					
Ип	2	2	2	2	2
1.1.	2	2	2	2	2
1.2. а)	2	2	2	2	2
1.2. б)	2	2	2	2	2
1.2. в)	2	2	2	2	2
1.2. г)	2	2	2	2	2
2.1.	2	2	2	2	2
2.2.	2	2	2	2	2
3.	2	2	2	2	2
4.	2	2	2	2	2
5.1	2	2	2	2	2
6.1	2	2	2	2	2
6.2	2	2	2	2	2
Ис	0	0	0	0	0
1.1.	0,425	0,425	0,425	0,425	0,425
1.2. а)	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
1.2. б)	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
1.3.	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
2.1.	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
3.1.	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
3.2.	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
4.1.	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
Рс	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2
1.	2	2	2	2	2
1.1.	2	2	2	2	2
1.2.	2	2	2	2	2
2.1.	2	2	2	2	2
2.2.	2	2	2	2	2
2.3.	2	2	2	2	2
2.4.	2	2	2	2	2
2.5.	2	2	2	2	2
2.6.	2	2	2	2	2
3.1.	2	2	2	2	2
3.2. а)	2	2	2	2	2
3.2. б)	0	0	0	0	0
3.2. в)	2	2	2	2	2
4.1.	2	2	2	2	2
5.1.	2	2	2	2	2
5.2.	2	2	2	2	2