



**Министерство энергетики
Российской Федерации**
(Минэнерго России)



МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

Регистрационный № 26 139

от "14" декабря 2012 г.

П Р И К А З

28 сентября 2012 г.

Москва

№ 465

О внесении изменений в Методические указания по расчету уровня надежности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью и территориальных сетевых организаций, утвержденные приказом Минэнерго России от 29 июня 2010 г. № 296

В соответствии с пунктом 22 плана мероприятий («дорожной карты») «Повышение доступности энергетической инфраструктуры», утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 июня 2012 г. № 1144-р (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 28, ст. 3940)* и в целях совершенствования стандартов качества обслуживания клиентов в части мероприятий по технологическому присоединению приказываю:

Утвердить прилагаемые изменения, которые вносятся в Методические указания по расчету уровня надежности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью и территориальных сетевых организаций, утвержденные приказом Минэнерго России от 29 июня 2010 г. № 296 (зарегистрирован Минюстом России от 31.08.2010, регистрационный № 18313).

* Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 37, ст. 5040

Министр



А.В. Новак

**ИЗМЕНЕНИЯ,
которые вносятся в Методические указания по расчету уровня надежности и
качества поставляемых товаров и оказываемых услуг для организации по
управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью
и территориальных сетевых организаций,
утвержденные приказом Минэнерго России от 29 июня 2010 г. № 296**

1. Пункт 3 изложить в следующей редакции:

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

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

Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения к сети определяется следующим образом:

$$P_{\text{тпр}} = 0.4 * P_{\text{заяв_тпр}} + 0.4 * P_{\text{ис_тпр}} + 0.2 * P_{\text{ипа_тпр}}, \quad (2.1)$$

где: $P_{\text{заяв_тпр}}$ – показатель качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети, определяемый исходя из рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети, полученных от потребителей и производителей электрической энергии, а также территориальных сетевых организаций (далее – заявители);

$P_{\text{ис_тпр}}$ – показатель качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети;

$P_{\text{ипа_тпр}}$ – показатель соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации.

3.1.1. Показатель качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети ($P_{\text{заяв_тпр}}$):

$$P_{\text{заяв_тпр}} = N_{\text{заяв_тпр}} / \max(1, N_{\text{заяв_тпр}} - N_{\text{заяв_тпр}}^{\text{нс}}), \quad (2.2)$$

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

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

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

3.1.2. Показатель качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети ($P_{\text{ис_тпр}}$):

$$P_{\text{ис_тпр}} = N_{\text{сд_тпр}} / \max(1, N_{\text{сд_тпр}} - N_{\text{сд_тпр}}^{\text{нс}}), \quad (2.3)$$

где: $N_{\text{сд_тпр}}$ - число договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, исполненных в соответствующем расчетном периоде, по которым имеется подписанный сторонами акт о технологическом присоединении, шт.;

$N_{\text{сд_тпр}}^{\text{нс}}$ - число договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, исполненных в соответствующем расчетном периоде, по которым имеется подписанный сторонами акт о технологическом присоединении, по которым произошло нарушение установленных сроков технологического

присоединения, шт. При этом не учитываются договоры об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, сроки по которым нарушены в связи с неисполнением в срок обязательств по договору со стороны заявителей, тогда как со стороны сетевой организации мероприятия по техническим условиям исполнены в срок и направлено соответствующее уведомление заявителю.

Установленные сроки для осуществления сетевой организацией технологического присоединения определяются в соответствии с Правилами технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов по производству электрической энергии, а также объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих сетевым организациям и иным лицам, к электрическим сетям, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2004 г. N 861, (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 52 (ч. 2), ст. 5525; 2007, № 14, ст. 1687; № 31, ст. 4100; 2009, № 8, ст. 979; № 9, ст. 1103; № 17, ст. 2088; № 25, ст. 3073; № 41, ст. 4771; 2010, № 12, ст. 1333; № 21, ст. 2607; № 25, ст. 3175; № 40, ст. 5086; 2011, № 10, ст. 1406; 2012, № 4, ст. 504; № 23, ст. 3008), если иные сроки не предусмотрены договором об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети (в этом случае исполняются сроки, указанные в договоре).

3.1.3. Показатель соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации ($\Pi_{\text{ипа_тпр}}$):

$$\Pi_{\text{ипа_тпр}} = N_{\text{очз_тпр}} / \max(1, N_{\text{очз_тпр}} - N_{\text{н_тпр}}), \quad (2.4)$$

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

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

3.2. Для целей использования при государственном регулировании тарифов уровень качества оказываемых услуг иных электросетевых организаций (территориальных сетевых организаций) определяется показателем уровня качества осуществляемого технологического присоединения к сети ($\Pi_{\text{тпр}}$), определяемого в соответствии с формулой (2.1), и показателем уровня качества обслуживания потребителей услуг ($\Pi_{\text{тсо}}$).

3.2.1. Значение показателя уровня качества обслуживания потребителей услуг ($\Pi_{\text{тсо}}$) определяется в баллах по формуле:

$$\Pi_{\text{тсо}} = 0,1 * I_{\text{н}} + 0,7 * I_{\text{с}} + 0,2 * P_{\text{с}}, \quad (3.2)$$

где: $I_{\text{н}}$, $I_{\text{с}}$ и $P_{\text{с}}$ – значения индикаторов качества обслуживания потребителей (соответственно – информативности, исполнительности, результативности обратной связи).

Значения индикаторов качества обслуживания потребителей определяются на основе оценок их отдельных параметров, определяемых в баллах, в соответствии с пунктами 3.2.11 и 3.2.12 настоящих Методических указаний.

3.2.2. Параметры индикатора информативности:

- а) возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами территориальной сетевой организации;
- б) наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации;
- в) наличие в сети Интернет сайта территориальной сетевой организации с возможностью обмена информацией с потребителями услуг посредством электронной почты;
- г) проведение мероприятий по доведению до сведения потребителей услуг необходимой информации, в том числе путем ее размещения в сети Интернет, на бумажных носителях или иными доступными способами;
- д) простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации;

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

3.2.3. Параметры индикатора исполнительности:

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

3.2.4. Параметры индикатора результативности обратной связи:

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

3.2.5. Оценка параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества обслуживания потребителей, производится в соответствии с пунктом 3.2.9 настоящих Методических указаний на основании данных согласно формам 2.1–2.3 Приложения № 2 к настоящим Методическим указаниям.

3.2.6. 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 № 2 к

настоящим Методическим указаниям в соответствии с положениями раздела 4 настоящих Методических указаний.

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

3.2.8. Предложения территориальной сетевой организации по плановым значениям параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества обслуживания потребителей, подготавливаются по форме 2.4 Приложения № 2 к настоящим Методическим указаниям.

3.2.9. Оценка каждого параметра (критерия) производится по трехбалльной шкале. Для этого производится анализ значения величины, указанной в графе 4 форм 2.1–2.3 Приложения № 2 к настоящим Методическим указаниям, при этом:

оценка, равная 3 баллам (по пунктам 1, 2, 3 формы 2.2 Приложения № 2 к настоящим Методическим указаниям, равная 0,75 балла; по пункту 4 формы 2.2 равная 0,3 балла), выставляется при значении величины графы 4 форм 2.1–2.3 Приложения № 2 к настоящим Методическим указаниям менее 80 % в случае прямой зависимости от значения величины графы 2 форм 2.1–2.3 Приложения № 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 № 2 к настоящим Методическим указаниям;

оценка, равная 2 баллам (по пунктам 1, 2, 3 формы 2.2 Приложения № 2 к настоящим Методическим указаниям равная 0,5 балла; по пункту 4 формы 2.2 равная 0,2 балла), выставляется, если значение величины графы 4 форм 2.1–2.3 Приложения № 2 к настоящим Методическим указаниям находится в диапазоне от 80 до 120 % включительно;

оценка, равная 1 баллу (по пунктам 1, 2, 3 формы 2.2 Приложения № 2 к настоящим Методическим указаниям равная 0,25 балла; по пункту 4 формы 2.2 равная 0,1 балла), выставляется при значении величины графы 4 форм 2.1–2.3 Приложения № 2 к настоящим Методическим указаниям менее 80 % в случае

обратной зависимости от значения величины графы 2 форм 2.1–2.3 Приложения № 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 № 2 к настоящим Методическим указаниям.

3.2.10. Оценочные баллы параметров указываются в графе 6 форм 2.1–2.3 Приложения № 2 к настоящим Методическим указаниям.

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

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

3.2.13. Фактические значения параметров, характеризующих индикаторы качества, порядок расчета оценок и непосредственно оценки параметров за отчетный расчетный период регулирования, указываются территориальной сетевой организацией соответственно в формах 2.1–2.3 Приложения № 2 к настоящим Методическим указаниям.

3.3. Отчетные данные, используемые при расчете фактических значений показателя качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети, указываются организацией по управлению единой (национальной) общероссийской электрической сетью и территориальной сетевой организацией по форме 3.1 Приложения № 3 к настоящим Методическим указаниям.

3.4. Отчетные данные для расчета значения показателя качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, указываются организацией по управлению единой (национальной) общероссийской электрической сетью и территориальной сетевой организацией по форме 3.2 Приложения № 3 к настоящим Методическим указаниям.».

2. В пункте 4.1 слова «по формулам (1) – (3)» заменить на «по формулам (1) и (2.1.)».

3. Пункт 5.1 изложить в следующей редакции:

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

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

$$K_{об} = \alpha \times K_{над} + \beta \times K_{кач}, \quad (5.1)$$

где: α и β – коэффициенты значимости показателей надежности и качества оказываемых услуг :

$$\alpha = 0,75, \beta = 0,25.$$

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

$$K_{об} = \alpha \times K_{над} + \beta_1 \times K_{кач1} + \beta_2 \times K_{кач2}, \quad (5.2)$$

где: α , β_1 и β_2 – коэффициенты значимости показателей надежности и качества оказываемых услуг:

$$\alpha = 0,65, \beta_1 = 0,25; \beta_2 = 0,1.$$

Если плановое значение Π_n достигнуто, то $K_{над} = 0$; не достигнуто – $K_{над} = -1$; достигнуто со значительным улучшением – $K_{над} = 1$;

если плановое значение $\Pi_{тпр}$ для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью достигнуто, то $K_{кач} = 0$; не достигнуто – $K_{кач} = -1$; достигнуто со значительным улучшением – $K_{кач} = 1$;

если плановое значение $\Pi_{тпр}$ для территориальных сетевых организаций достигнуто, то $K_{кач1} = 0$; не достигнуто – $K_{кач1} = -1$; достигнуто со значительным улучшением – $K_{кач1} = 1$;

если плановое значение $\Pi_{\text{тсо}}$ для территориальных сетевых организаций достигнуто, то $K_{\text{кач2}} = 0$; не достигнуто – $K_{\text{кач2}} = -1$; достигнуто со значительным улучшением – $K_{\text{кач2}} = 1$.».

4. Пункт 5.2 изложить в следующей редакции:

«5.2 Расчет обобщенного показателя уровня надежности и качества оказываемых услуг производится в соответствии с формой 4.1 Приложения № 4 к настоящему Методическим указаниям.».

5. Форму 1.3 приложения № 1 изложить в следующей редакции:

«Форма 1.3 - Предложения электросетевой организации по плановым значениям показателей надежности и качества услуг на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования (*)

наименование электросетевой организации

Наименование показателя	Мероприятия, направленные на улучшение показателя**	Описание (обоснование)	Значение показателя на:				
			(год)	(год)	(год)	(год)	(год)
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ($\Pi_{\text{п}}$)							
Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения ($\Pi_{\text{тпр}}$)							
Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями ($\Pi_{\text{тсо}}$)							

*Количество заполняемых столбцов должно соответствовать количеству расчетных периодов регулирования в пределах одного долгосрочного периода регулирования, с указанием года отчетного расчетного периода регулирования

Должность

Ф.И.О.

Подпись

**Информация предоставляется справочно. ».

6. Наименование приложения № 2 к Методическим указаниям заменить на «Формы, используемые для расчета значения показателя качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями».

7. В форме 2.2 приложения № 2 к Методическим указаниям пункты 1, 3 и 4 исключить, а пункты 2 и 5-8 считать соответственно пунктами 1-5. В форме 2.4 приложения № 2 к Методическим указаниям пункты 1.1, 1.2, 3.1 и 4.1, относящиеся к индикатору исполнительности (Ис), исключить, а пункты 2.1, 2.2.а, 2.2.б, 2.3, 5.1, 6.1, 6.2 и 7.1 считать соответственно пунктами 1.1, 1.2.а, 1.2.б, 1.3, 2.1, 3.1, 3.2 и 4.1.

8. Наименование формы 2.4 приложения № 2 к Методическим указаниям изложить в следующей редакции «Форма 2.4. – Предложения территориальных сетевых организаций по плановым значениям параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества обслуживания потребителей, на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования (*)».

9. В форме 2.4 приложения № 2 к Методическим указаниям слова «Предлагаемое плановое значение показателя уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации» заменить словами «Предлагаемое плановое значение показателя уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями».

10. Приложение № 3 к Методическим указаниям изложить в следующей редакции:

«Приложение №3
к Методическим указаниям по расчету
уровня надежности и качества
поставляемых товаров и оказываемых
услуг для организации по управлению
единой национальной (общероссийской)
электрической сетью и территориальных
сетевых организаций

Формы, используемые для расчета значений показателей уровня качества
оказываемых услуг

Форма 3.1 – Отчетные данные для расчета значения показателя качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети в период _____

(Образец)

Наименование электросетевой организации (подразделения/филиала)

№ пп	Наименование	Число, шт.
1	2	3
1.	Число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных в соответствии с требованиями нормативных правовых актов, по которым сетевой организацией в соответствующий расчетный период направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, шт. ($N_{\text{заяв_тпр}}$)	
2.	Число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных в соответствии с требованиями нормативных правовых актов, по которым сетевой организацией в соответствующий расчетный период направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети с нарушением установленных сроков его направления, шт. ($N_{\text{заяв_тпр}}^{\text{нс}}$)	

Форма 3.2 – Отчетные данные для расчета значения показателя качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, в период _____

(Образец)

Наименование электросетевой организации (подразделения/филиала)

№ пп	Наименование	Число, шт.
1	2	3
1.	Число договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, исполненных в соответствующем расчетном периоде, по которым имеется подписанный сторонами акт о технологическом присоединении, шт. ($N_{\text{сд_тпр}}$)	
2.	Число договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, исполненных в соответствующем расчетном периоде, по которым имеется подписанный сторонами акт о технологическом присоединении, по которым произошло нарушение установленных сроков технологического присоединения, шт. ($N_{\text{сд_тпр}}^{\text{nc}}$)	

Форма 3.3 – Отчетные данные для расчета значения показателя соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации, в период _____

(Образец)

Наименование электросетевой организации (подразделения/филиала)

№ пп	Наименование	Значение
1	2	3
1.	Число вступивших в законную силу решений антимонопольного органа и (или) суда об установлении нарушений сетевой организацией требований антимонопольного законодательства Российской Федерации в части оказания услуг по технологическому присоединению в соответствующем расчетном периоде, шт. ($N_{\text{н_тпр}}$)	Число, шт.
2.	Общее число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных заявителями в соответствующий расчетный период, в десятках шт. ($N_{\text{очз_тпр}}$)	Количество, десятки шт. (без округления)

11. Приложение № 4 к Методическим указаниям изложить в следующей редакции:

**«Приложение №4
к Методическим указаниям по расчету уровня
надежности и качества поставляемых товаров
и оказываемых услуг для организации по
управлению единой национальной
(общероссийской) электрической сетью и
территориальных сетевых организаций**

**Форма, используемая для расчета обобщенного показателя
уровня надежности и качества оказываемых услуг**

**Форма 4.1 – Показатели уровня надежности и уровня качества оказываемых услуг
электросетевой организации**

(Образец)

№	Наименование показателя	№ формулы Методических указаний	Значение
1.	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (P_n)	(1)	
2.	Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения, $P_{тпр}$	(2.1)	
3.	Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями, $P_{тсо}$	(3.2)	
4.	Плановое значение показателя P_n , $P_n^{пл}$	(4), (4.1)	
5.	Плановое значение показателя $P_{тпр}$, $P_{тпр}^{пл}$	(4), (4.1)	
6.	Плановое значение показателя $P_{тсо}$, $P_{тсо}^{пл}$	(4), (4.1)	
7.	Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над}$	пп.5.1 Методических указаний	
8.	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач}$ (организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью)	пп.5.1 Методических указаний	

9.	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{\text{кач1}}$ (для территориальной сетевой организации)	пп.5.1 Методических указаний	
10.	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{\text{кач2}}$ (для территориальной сетевой организации)	пп.5.1 Методических указаний	

Форма 4.2 - Расчет обобщенного показателя уровня надежности и качества оказываемых услуг

(Образец)

Наименование	№ формулы Методических указаний	Значение
1. коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, α		Для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью: $\alpha=0,75$ Для территориальной сетевой организации: $\alpha=0,65$
2. коэффициент значимости показателя уровня качества оказываемых услуг, β		Для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью: $\beta = 0,25$
3. коэффициент значимости показателя уровня качества оказываемых услуг, β_1		Для территориальной сетевой организации $\beta_1 = 0,25$
4. коэффициент значимости показателя уровня качества оказываемых услуг, β_2		Для территориальной сетевой организации $\beta_2 = 0,1$
5. оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{\text{над}}$	пп. 5.1.	
6. оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{\text{кач}}$	пп.5.1.	Для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью
7. оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{\text{кач1}}$	пп.5.1.	Для территориальной сетевой организации
8. оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{\text{кач2}}$	пп.5.1.	Для территориальной сетевой организации

9. обобщенный показатель уровня надежности и качества оказываемых услуг, K _{об}	пп. 5.1.	
--	----------	--

Должность

Ф.И.О.

Подпись