

НАЦИОНАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО РЕГУЛИРОВАНИЮ В ЭНЕРГЕТИКЕ
Постановление об утверждении Положения о показателях
качества услуг по поставке электрической энергии
по регулируемым тарифам

№ 90 от 13.03.2003

Мониторул Официал ал Р.Молдова N 215-217/290 от 17.10.2003

* * *

В целях стимулирования поставщиков электроэнергии по регулируемым тарифам к достижению более высокого уровня услуг, предоставляемых потребителям, Административный совет Национального агентства по регулированию в энергетике ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Положение о показателях качества услуг по поставке электрической энергии по регулируемым тарифам, прилагаемое к настоящему постановлению и являющееся его составной частью.

2. Положение о показателях качества услуг по поставке электрической энергии по регулируемым тарифам вступает в силу с 1 октября 2003 года. До вступления в силу распределительные предприятия разработают соответствующие мероприятия по выполнению требований, предусмотренных положением.

3. Значения показателей качества, нормированные положением, будут пересмотрены через год после вступления в силу положения.

4. Управлению по регулированию и лицензированию Национального агентства по регулированию в энергетике обеспечить контроль над процессом внедрения утвержденного положения.

Генеральный Директор
Национального Агентства по
Регулированию в Энергетике
Директор
Директор

Николае ТРИБОЙ
Марин Профир
Василе Карафизу

Кишинэу, 13 марта 2003 г.
№ 90.

Утверждено
Постановлением
Административного Совета ANRE
№ 90 от 13 марта 2003 г.

Зарегистрировано
Министерство Юстиции
№ 334 от 19 июня 2003 г.

Положение
о показателях качества услуг по поставке электрической
энергии по регулируемым тарифам

1. Цель

1.1. Настоящее положение устанавливает показатели качества услуг по поставке электрической энергии по регулируемым тарифам, определяет действия Национального агентства по регулированию в энергетике (ANRE) и ответственность поставщиков в случае несоблюдения установленных показателей.

1.2. Настоящее положение разработано в соответствии с Законом об электрической энергии, Положением о поставке и пользовании электрической энергией и Положением Национального агентства по регулированию в энергетике.

2. Область применения

2.1. Условия настоящего положения распространяются на отношения между поставщиком электрической энергии по регулируемым тарифам и потребителями электрической энергии.

2.2. Условия настоящего положения не применяются:

- a) в случае форс-мажорных обстоятельств;
- b) для потребителей, у которых режим работы электроустановок отрицательно влияет на качество электрической энергии, поставляемой другим потребителям;
- c) если при работе электроустановок потребителя превышает допустимая мощность;
- d) в случае перерывов в электроснабжении, вызванных ограничениями или авариями в системе передачи электрической энергии.

3. Определения

3.1. ANRE – Национальное агентство по регулированию в энергетике.

3.2. Услуги по поставке электрической энергии – совокупность услуг, предоставленных поставщиками электрической энергии по регулируемым тарифам согласно условиям Лицензий, которые включают распределение, поставку электрической энергии и оказание дополнительных услуг.

3.3. Поставщик – юридическое лицо, обладатель лицензий на распределение и поставку электрической энергии по регулируемым тарифам, которое оказывает услуги по поставке электрической энергии согласно контрактам, заключенным с потребителями.

3.4. Потребитель – физическое или юридическое лицо, сторона контракта на поставку электрической энергии, потребляющее электроэнергию путем подключения своей электроустановки к электросети распределительного предприятия в одном или нескольких разграничительных пунктах.

3.5. Показатели качества услуг по поставке электрической энергии – параметры услуг по поставке электрической энергии, минимальный уровень которых установлен настоящим положением и является обязательным для поставщиков электрической энергии.

3.6. Средство учета – комплекс приборов или систем, предназначенных для измерения мощности и учета количества электрической энергии, поставленной потребителю, для выписки счета-фактуры.

3.7. Отключение – разрыв электрического соединения между сетью распределительного предприятия и электроустановкой потребителя.

3.8. Перерыв электроснабжения – временное прекращение поставки электрической энергии потребителям без их отсоединения от сети.

3.9. Незапланированный перерыв электроснабжения – временное прекращение поставки электрической энергии потребителям, связанное с аварией в электросети, без отсоединения потребителей от сети.

3.10. Запланированный перерыв электроснабжения – временное прекращение поставки электрической энергии потребителям, без их отсоединения от сети, связанное с выполнением запланированных эксплуатационных и/или восстановительных работ, проводимых распределительным предприятием, с заблаговременным уведомлением потребителей об этом.

4. Качество услуг по поставке электрической энергии

4.1. Качество услуг по поставке электрической энергии определяется следующими факторами:

- a) надежностью электроснабжения;
- b) качеством поставленной электрической энергии;
- c) качеством отношений между поставщиком и существующими или потенциальными потребителями.

4.1.1. Надежность электроснабжения определяется как:

- a) среднегодовая продолжительность перерывов электроснабжения по распределительному предприятию;
- b) максимальное количество часов в год, на протяжении которых может быть прекращено электроснабжение;
- c) максимальное количество перерывов электроснабжения потребителя в год;
- d) время восстановления электроснабжения.

4.1.2. Показатели качества поставляемой электрической энергии, которые прослеживаются в соответствии с настоящим положением, установлены ГОСТ 13109-97 "Нормы качества электрической энергии в системах электроснабжения общего назначения".

4.1.3. Качество отношений между поставщиком и существующими или потенциальными потребителями определяется как разрешение вопросов, связанных с:

- а) повторным подключением электроустановки потребителя к распределительной сети;
- б) уведомлением потребителей о запланированных перерывах электроснабжения;
- с) разрешением жалоб по неправильно рассчитанным счетам и неправильно снятым показаниям средств учета;
- д) демонтированием средств учета по требованию потребителя для незапланированной проверки;
- е) выдачей разрешения на подключение;
- ф) заключением договора на поставку электрической энергии в установленные сроки;
- г) подключением электроустановки нового потребителя в установленные сроки;
- д) рассмотрением и разрешением письменных жалоб потребителей в установленные сроки.

5. Уровень показателей качества услуг по поставке электрической энергии

5.1. Уровень показателей надежности электроснабжения

5.1.1. Нормативная среднегодовая продолжительность перерывов электроснабжения по распределительным сетям составляет 12 часов.

5.1.1.1. Фактическая средняя годовая продолжительность перерывов электроснабжения по распределительным сетям (TMAI) определяется согласно:

$$TMAI = \frac{\sum_{i=1}^n NC_i * T_i}{N_{Ct}}$$

где:

NC_i – количество потребителей, которым прервано электроснабжение во время перерыва i ;

T_i – продолжительность перерыва электроснабжения i , часы;

N_{Ct} – количество обслуживаемых потребителей в течение года.

5.1.2. Максимально допустимая продолжительность перерывов электроснабжения любому потребителю (TMIFC) составляет 72 часа. При определении TMIFC не учитываются перерывы электроснабжения, происходившие при обстоятельствах, предусмотренных п.2.2. настоящего положения.

5.1.3. Нормативная максимальная продолжительность перерывов электроснабжения любому потребителю (NMIFC), электроустановка которого подключена к распределительной сети, составляет 10 раз в год. При определении NMIFC не учитываются перерывы в электроснабжении, происходившие при обстоятельствах, предусмотренных п.2.2. настоящего положения.

5.1.4. Срок восстановления электроснабжения составляет максимум 24 часа в результате незапланированных перерывов электроснабжения и максимум 12 часов в результате запланированных перерывов электроснабжения.

5.1.5. При несоблюдении поставщиком двух показателей из упомянутых пп.5.1.1., 5.1.2., 5.1.3. и 5.1.4. ANRE может снизить тариф на поставку электрической энергии не более чем на 0,5%, а при несоблюдении поставщиком трех и более показателей ANRE может снизить тариф на поставку электрической энергии не более чем на 1%.

5.1.6. Поставщик будет вести учет информации относительно:

- а) количества потребителей, которым было прервано электроснабжение в результате перерывов;
- б) продолжительности каждого перерыва электроснабжения соответствующим потребителям;
- с) количества перерывов в электроснабжении потребителей в течение года;

д) количества потребителей, срок восстановления электроснабжения которым превысил 24 часа с момента уведомления о перерыве электроснабжения.

5.2. Соблюдение показателей качества электрической энергии в соответствии с ГОСТ 13109-97.

5.2.1. Распределительное предприятие устранит неисправности, связанные с перенапряжениями и повторяющимися перепадами напряжения, в течение не более 24 часов с момента получения и регистрации жалоб потребителей.

5.2.2. Распределительное предприятие рассмотрит письменные заявления потребителей, связанные с превышением допустимого отклонения напряжения и колебания напряжения, и устранит соответствующие неполадки в 85% случаев в течение 15 календарных дней и в 100% случаев – в течение 60 календарных дней со дня получения заявки.

5.2.3. При несоблюдении распределительным предприятием показателей, предусмотренных пп.5.2.1. и 5.2.2., ANRE может снизить тариф на поставку электрической энергии не более чем на 0,5% за каждый показатель.

5.2.4. Распределительное предприятие будет вести учет информации относительно:

а) общего количества заявлений потребителей, зарегистрированных распределительным предприятием, связанных с перенапряжением и повторяющимися перепадами напряжения;

б) количества случаев, связанных с перенапряжением и перепадами напряжения, устраненных в течение более 24-х часов;

с) общего количества письменных заявлений потребителей, связанных с превышением допустимого отклонения напряжения и колебания напряжения;

д) количества случаев, связанных с превышением допустимого отклонения напряжения и колебания напряжения, разрешенных в течение 15 календарных дней и, соответственно, 60 календарных дней.

5.3. Показатели качества отношений между поставщиком и существующими или потенциальными потребителями

5.3.1. Срок повторного подключения электроустановки потребителя к электросети распределительного предприятия составляет 5 календарных дней со дня подачи заявления на повторное подключение. Заявление на повторное подключение подается после устранения причин, послуживших поводом для отключения, и после осуществления оплаты за повторное подключение.

5.3.1.1. За несоблюдение срока в 5 календарных дней с момента подачи заявления на повторное подключение поставщик выплатит компенсацию в размере 5 леев за каждый просроченный день бытовому потребителю и 25 леев за каждый просроченный день остальным категориям потребителей. Поставщик выплатит компенсацию на основании письменного заявления, предъявленного потребителем в офис поставщика.

5.3.1.2. Поставщик будет вести учет информации относительно:

а) количества заявлений на повторное подключение;

б) общего количества повторно подключенных потребителей;

с) количества потребителей, подключенных повторно в срок более 5 календарных дней;

д) количества потребителей, которым были выплачены компенсации;

е) суммы компенсаций, оплаченных потребителям за несоблюдение 5-дневного срока.

5.3.2. Поставщик проинформирует потребителей из затрагиваемой зоны о запланированных перерывах в электроснабжении. Соответствующая информация будет распространена через средства массовой информации или другие средства сообщения не менее чем за 3 календарных дня до запланированных перерывов.

5.3.2.1. За несоблюдение поставщиком требования уведомления о запланированных перерывах электроснабжения, через средства массовой информации или другие средства сообщения, и срока уведомления в 3 календарных дня, ANRE может снизить тариф на поставку электрической энергии не более чем на 0,2%.

5.3.2.2. Поставщик будет вести учет информации относительно:

а) общего количества запланированных перерывов электроснабжения, включая место и продолжительность перерыва;

б) количества несообщенных запланированных перерывов электроснабжения за 3 дня до их осуществления и причины несообщения.

5.3.3. Срок подключения электроустановок потенциальных потребителей к распределительным сетям составляет 7 календарных дней с момента заключения контракта на поставку электрической энергии, осуществления оплаты за подключение и выполнения условий, указанных в разрешении на подключение.

5.3.3.1. За несоблюдение 7-дневного срока для подключения к распределительным сетям электроустановок заявителя после заключения контракта на поставку электрической энергии поставщик выплатит компенсацию в размере 5 леев за каждый просроченный день бытовому потребителю и 25 леев за каждый просроченный день остальным категориям потребителей. Выплата компенсаций осуществляется на основании письменного заявления, предъявленного потребителем в офис поставщика.

5.3.3.2. Поставщик будет вести учет информации относительно:

а) общего количества заявлений на подключение, отдельно для бытовых и остальных категорий потребителей;

б) количества подключений к распределительным сетям, осуществленных в срок больше чем 7 календарных дней с момента заключения контракта и осуществления оплаты за подключение;

с) количества потребителей, которым выплачены компенсации, отдельно для бытовых и остальных категорий потребителей;

д) сумма компенсаций, выплаченных потребителям.

5.3.4. Срок выдачи поставщиком разрешения на подключение заявителю или обоснованного отказа в выдаче разрешения на подключение составляет 15 календарных дней со дня подачи письменного заявления на выдачу разрешения на подключение.

5.3.4.1. ANRE может снизить тариф на поставку электрической энергии не более чем на 0.2% за:

а) несоблюдение поставщиком срока в 15 календарных дней для выдачи разрешения на подключение заявителю;

б) представление заявителю обоснованного отказа в выдаче разрешения на подключение в срок больше чем 15 календарных дней;

с) необоснованный отказ в выдаче разрешения на подключение.

5.3.4.2. Поставщик будет вести учет информации относительно:

а) общего количества заявлений на выдачу разрешения на подключение;

б) общего количества выданных разрешений на подключение;

с) общего количества отказов в выдаче разрешения на подключение;

д) количества разрешений на подключение, выданных в срок больше чем 15 дней;

е) количества обоснованных отказов в выдаче разрешения на подключение, представленных заявителям в срок до 15 календарных дней.

5.3.5. Разрешение в сроках, установленных Нормами, жалоб потребителей, связанных с ошибками в счет-фактурах и неправильно снятыми показаниями средств учета.

5.3.5.1. За несоблюдение срока в 10 рабочих дней для разрешения не менее 85% письменных жалоб потребителей по ошибочным счет-фактурам и неправильно снятым показаниям средств учета ANRE может снизить тариф на поставку электрической энергии не более чем на 0.2%.

5.3.5.2. Поставщик будет вести учет информации относительно:

а) общего количества жалоб по ошибочным счет-фактурам и неправильно снятым показаниям средств учета;

б) количества жалоб по ошибочным счет-фактурам и неправильно снятым показаниям средств учета, разрешенных в срок больше 10 рабочих дней.

5.3.6. Невыполнение обязательств по выплате компенсаций, востребованных потребителями за несоблюдение показателей, указанных в пп.5.3.1., 5.3.3.

5.3.6.1. Если поставщик не выплачивает компенсации, востребованные потребителями за несоблюдение показателей, указанных в пп.5.3.1. и 5.3.3., ANRE может снизить прибыль поставщика посредством тарифа на сумму неоплаченных компенсаций, умноженную на 5.

5.3.7. Срок демонтажа средства учета с целью незапланированной проверки составляет 5 календарных дней с момента подачи потребителем письменного заявления.

5.3.7.1. Поставщик будет вести учет данных относительно:

а) общего количества заявлений на демонтаж средства учета с целью незапланированной проверки;

б) количества средств учета, демонтированных с целью проверки, по заявлениям потребителей в срок больше 5 календарных дней.

5.3.8. Срок предоставления ответа на письменные петиции потребителей, за исключением указанных в пп.5.2., 5.3.1., 5.3.5. и 5.3.7., составляет 15-30 календарных дней.

5.3.8.1. Поставщик будет вести учет информации относительно:

а) общего количества письменных жалоб, петиций потребителей, за исключением указанных в пп.5.2., 5.3.1., 5.3.5. и 5.3.7.;

б) количества жалоб, петиций за исключением указанных в пп.5.2., 5.3.1., 5.3.5. и 5.3.7., на которые был представлен ответ в течение 15 календарных дней;

в) количества жалоб, петиций за исключением указанных в пп.5.2., 5.3.1., 5.3.5. и 5.3.7., на которые был представлен ответ в течение 30 календарных дней;

6. Ответственность

6.1. Поставщик представит ANRE квартальные отчеты по соблюдению показателей качества услуг по поставке электрической энергии согласно приложению.

6.2. ANRE осуществит надзор за соблюдением параметров качества услуг по поставке электрической энергии и примет необходимые меры в пределах своих полномочий, установленных законом.

6.3. Понижение тарифа на поставку электрической энергии за несоблюдение показателей, указанных в п.5., осуществляется ANRE при установлении нового тарифа на электрическую энергию.

6.4. Компенсации, предусмотренные пп.5.3.1.1. и 5.3.3.1. выплачиваются потребителям после подачи письменного заявления в офис поставщика.

6.5. Сумма компенсаций, выплаченных потребителям, не учитывается при расчете тарифа на электрическую энергию.

Приложение
к Положению о показателях качества
услуг по поставке электрической
энергии по регулируемым тарифам

ОТЧЕТ

N	Информация о показателях качества услуг по поставке электрической энергии	Вели- чина
1.	Восстановление электроснабжения в течение 24 часов в результате незапланированного перерыва электроснабжения и максимум 12 часов в результате запланированного перерыва электроснабжения	количество потребителей, которым было прервано электроснабжение в результате перерывов продолжительность перерывов электроснабжения соответствующим потребителям количество потребителей пострадавших от незапланированных перерывов электроснабжения количество потребителей пострадавших от запланированных перерывов электроснабжения и которым возобновление электроснабжения осуществлено после более чем 12 часов с момента перерыва количество потребителей пострадавших от незапланированных перерывов электроснабжения и которым возобновление электроснабжения осуществлено после более чем 24 часа с момента уведомления о возникновении перерыва
2.	Соблюдение показателей качества электрической энергии в соответствии с ГОСТ 13109-97	общее количество заявлений потребителей, полученных распределительным предприятием, связанных с перенапряжением и повторными перепадами напряжения; количество случаев, в которых проблемы связанные с перенапряжением и перепадами напряжения устранены в течение более 24-х часов общее количество письменных заявлений потребителей связанных с превышением допустимого отклонения напряжения и колебаниями напряжения количество случаев, в которых проблемы связанные с превышением допустимого отклонения напряжения и колебания напряжения разрешены в течение 15 календарных дней и, соответственно, 60 календарных дней
3.	Повторное подключение электроустановки потребителя к электросети распределительного предприятия в течение 5 календарных дней со дня подачи заявления на	общее количество повторно подключенных потребителей количество потребителей повторно подключенных в течение 5 календарных дней количество потребителей, получивших компенсации

подключение	сумма компенсаций, выплаченных потребителям
4. Информирование потребителей из затрати- ваемой зоны о запла- нированных перерывах электроснабжения не менее чем за 3 ка- лендарных дня до его осуществления.	общее количество запланированных пере- рывов электроснабжения, включая место и продолжительность перерыва количество несообщенных в срок, запла- нированных перерывов электроснабжения и причины несообщения
5. Подключение электро- установок потенци- альных потребителей к распределительным сетям в течение 7 календарных дней с момента заключения контракта на постав- ку электрической энергии, осуществле- ния оплаты за под- ключение и выполне- ния условий разреше- ния на подключение	общее количество заявлений на подклю- чение, отдельно для бытовых и осталь- ных категорий потребителей; количество подключений к распредели- тельным сетям произведенных в течение 7 календарных дней количество потребителей получивших компенсации, отдельно для бытовых и остальных категорий потребителей сумма компенсаций, выплаченных потре- бителям
6. Выдача поставщиком разрешения на под- подключение или обо- снованного отказа в течение 15 календар- ных дней со дня по- дачи заявителем пись- менного заявления	общее количество заявлений на выдачу разрешения на подключение общее количество выданных разрешений на подключение общее количество отказов выдачи разре- шения на подключение количество разрешений на подключение, выданных в срок больше чем 15 дней количество отказов в выдаче разрешения на подключение, выданных в срок до 15 дней
7. Разрешение жалоб по- требителей по оши- бочным счет-фактурам и неправильно снятым показаниям средств учета в сроки уста- новленные Нормами	общее количество жалоб по ошибочным счет-фактурам и неправильно снятым по- казаниям средств учета количество жалоб по ошибочным счет- фактурам и неправильно снятым показа- ниям средств учета разрешенных в тече- ние 10-ти рабочих дней
8. Демонтирование сред- ства учета с целью проверки в течение 5-ти календарных дней со дня подачи потре- бителем письменного заявления	общее количество заявлений на демонти- рование средства учета для незаплани- рованной проверки количество средств учета демонтирован- ных для проверки в срок больше чем 5 календарных дней
9. Ответ на письменные жалобы потребителей в течение 15-30 ка-	общее количество письменных жалоб по- требителей, за исключением тех ука- занных в пп.5.2., 5.3.1., 5.3.5. и

лендарных дней

| 5.3.7.

| количество жалоб, за исключением ука-
| занных в пп.5.2., 5.3.1., 5.3.5. и
| 5.3.7., на которые был предоставлен
ответ в течении 15 календарных дней

| количество жалоб, за исключением тех
| указанных в пп.5.2., 5.3.1., 5.3.5. и
| 5.3.7., на которые был представлен
ответ в течении 30 календарных дней.