

Suvestinė redakcija nuo 2021-05-22

Nutarimas paskelbtas: Žin. 2012, Nr. [45-2216](#), i. k. 112106ANUTA000O3-90

Nauja redakcija nuo 2021-05-22:

Nr. [O3E-615](#), 2021-05-21, paskelbta TAR 2021-05-21, i. k. 2021-11334

VALSTYBINĖ ENERGETIKOS REGULIAVIMO TARYBA

NUTARIMAS

DĖL GAMTINIŲ DUJŲ ĮMONIŲ TEIKIAMŲ PASLAUGŲ PATIKIMUMO IR KOKYBĖS RODIKLIŲ, JŲ ĮVERTINIMO TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO

2012 m. balandžio 11 d. Nr. O3-90

Vilnius

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos gamtinių dujų įstatymo 7 straipsnio 2 dalies 7 punktu,
Taryba n u t a r i a:

Patvirtinti Gamtinių dujų įmonių teikiamų paslaugų patikimumo ir kokybės rodiklių, jų
įvertinimo tvarkos aprašą (pridedama).

KOMISIJOS PIRMININKĖ

DIANA KORSAKAITĖ

PATVIRTINTA

Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos 2012 m. balandžio 11 d. nutarimu Nr. O3-90
(Valstybinės energetikos reguliavimo tarybos 2021 m. gegužės 21 d. nutarimo Nr. O3E-615 redakcija)

GAMTINIŲ DUJŲ ĮMONIŲ TEIKIAMŲ PASLAUGŲ PATIKIMUMO IR KOKYBĖS RODIKLIŲ, JŲ ĮVERTINIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Gamtinių dujų įmonių teikiamų paslaugų patikimumo ir kokybės rodiklių, jų įvertinimo tvarkos aprašas nustato gamtinių dujų perdavimo ir skirstymo sistemų operatorių bei tiekimo įmonių teikiamų paslaugų, tiesiogiai susijusių su jų licencijose ar leidimuose nustatyta veikla, paslaugų patikimumo ir kokybės rodiklius ir jų vertinimo tvarką.

2. Aprašas yra privalomas gamtinių dujų perdavimo ir skirstymo sistemų operatoriams (toliau – Sistemos operatorius) ir tiekimo įmonėms.

3. Esant situacijai, kai gamtinių dujų įmonė po Aprašo įsigaliojimo datos nebuvo pakankamai laiko vykdžiusi veiklos arba naujai pradėjo veiklą, kad būtų galima nustatyti teikiamų paslaugų patikimumo kokybės minimalius lygius konkrečiam kainų ir (ar) pajamų viršutinių ribų reguliavimo periodui, pateikia prašymą Valstybinei energetikos reguliavimo tarybai (toliau – Taryba) taikyti didžiausią rinkos dalį užimančios atitinkamą veiklą vykdančios gamtinių dujų įmonės minimalius kokybės lygius, kurie patvirtinami Tarybos nutarimu.

4. Gamtinių dujų įmonių teikiamų paslaugų patikimumo ir kokybės vertinimą atlieka Taryba Aprašo IV skyriuje nustatyta tvarka.

5. Aprašas Sistemų operatoriams ir (ar) tiekimo įmonei reglamentuoja šių paslaugų patikimumą ir kokybę:

- 5.1. gamtinių dujų perdavimo paslaugos patikimumą;
- 5.2. gamtinių dujų skirstymo paslaugos patikimumą;
- 5.3. naujų vartotojų sistemų prijungimo prie perdavimo ar skirstymo sistemų;
- 5.4. vartotojų ar sistemos naudotojų prašymų ir skundų nagrinėjimo;
- 5.5. vartotojo informavimo apie planuotą nutraukimą;
- 5.6. gamtinių dujų tiekimo įmonės keitimo;
- 5.7. avarinės tarnybos atvykimo.

6. Pagrindinės Apraše vartojamos sąvokos:

6.1. **Gamtinių dujų perdavimo ir skirstymo paslaugos patikimumo ir kokybės rodiklis** – paslaugų patikimumo ir kokybės reikalavimo matavimo parametras, kuris parodo gamtinių dujų perdavimo ir skirstymo paslaugų patikimumą ir kokybę.

6.2. **Gamtinių dujų skirstymo nutraukimų vidutinės trukmės rodiklis** (angl. *system average interruption duration index*) (toliau – SAIDI) – rodiklis, kuriuo parodoma, kiek vidutiniškai laiko per ataskaitinį laikotarpį gamtinių dujų skirstymas buvo nutrauktas viename vartotojui.

6.3. **Gamtinių dujų skirstymo nutraukimų vidutinio dažnumo rodiklis** (angl. *system average interruption frequency index*) (toliau – SAIFI) – rodiklis, kuriuo parodoma, kiek vidutiniškai kartų per ataskaitinį laikotarpį gamtinių dujų skirstymas buvo nutrauktas viename vartotojui.

6.4. **Minimalus kokybės lygis** – žemiausias leistinas paslaugos patikimumo ir kokybės rodiklio lygis.

6.5. **Neplanuotas nutraukimas** – dujų perdavimo, skirstymo ar tiekimo nutraukimas, apie kurį vartotojai ar sistemos naudotojai nebuvo informuoti arba buvo informuoti vėliau, nei teisės aktuose ar sutartyje nustatytu laiku, išskyrus atvejus, kai nutraukimai įvyksta dėl Gamtinių dujų įstatymo

57 straipsnio 5 dalyje nurodytų aplinkybių arba vartotojai ar sistemos naudotojai negali vartoti gamtinių dujų dėl vietinėje bendrojo naudojimo sistemoje, daugiabučio namo dujotiekyje ar vartotojo sistemoje įvykusio gedimo ar šiose sistemose vykdomų darbų ar veiklos.

6.6. **Nutraukimo pradžia** – dujų perdavimo, skirstymo ar tiekimo nutraukimo pradžios data ir laikas, gamtinių dujų įmonės užfiksuoti automatinio arba rankiniu būdu.

6.7. **Nutraukimo pabaiga** – dujų perdavimo, skirstymo ar tiekimo nutraukimo pabaigos data ir laikas, gamtinių dujų įmonės užfiksuoti automatinio arba rankiniu būdu, informavus vartotojus apie atnaujintą Sistemos operatorių dujų sistemos darbą.

6.8. **Nutraukimo trukmė** – laikas nuo dujų perdavimo, skirstymo ar tiekimo nutraukimo pradžios iki nutraukimo pabaigos.

6.9. **Planuotas nutraukimas** – dujų perdavimo, skirstymo ar tiekimo nutraukimas, apie kurį vartotojas ar sistemos naudotojas buvo informuotas teisės aktuose arba sutartyje nustatytu laiku ir būdu. Planuoto nutraukimo trukmės viršijimas nėra laikomas neplanuotu gamtinių dujų persiuntimo nutraukimu.

6.10. Kitos Apraše vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos gamtinių dujų įstatyme ir kituose teisės aktuose apibrėžtas sąvokas.

II SKYRIUS GAMTINIŲ DUJŲ TEIKIAMŲ PASLAUGŲ PATIKIMUMO KOKYBĖS RODIKLIAI IR JŲ DIFERENCIJAVIMO PRINCIPAI

7. Paslaugų patikimumo kokybės rodikliu nustatoma, kad Sistemos operatorius turi perduoti ar skirstyti dujas magistraliniu ar skirstomuoju dujotiekiu, nepažeisdama minimalių patikimumo kokybės lygių, nurodytų Aprašo 4 priede.

8. Paslaugų patikimumo kokybės rodikliai yra:

8.1. Nutraukimų skaičius per ataskaitinį laikotarpį, kuris gali būti nustatomas kaip:

8.1.1. nutraukimų skaičiaus:

$$NUTRAUKIMAI_{(sistema)} = \sum(\text{nutraukimas (planuotas, neplanuotas)}); \quad (1)$$

8.1.2. vidutinis nutraukimų skaičius vienam vartotojui (SAIFI):

$$SAIFI = \frac{\sum (\text{vartotojų, kuriems planuotai (neplanuotai) nutrauktas skirstymas, skaičius})}{\sum (\text{visų vartotojų skaičius})}; \quad (2)$$

skaitiklyje vartotojai sumuojami pagal nutraukimus;

8.2. Nutraukimų trukmė per ataskaitinį laikotarpį, kuri gali būti nustatoma kaip:

8.2.1. suminis nutraukimų trukmės rodiklis:

$$SUMINĖ \text{ TRUKMĖ}_{(nutr. sistema)} = \sum(\text{nutraukimo (planuoto, neplanuoto) trukmė}); \quad (3)$$

8.2.2. vidutinė nutraukimų trukmė vienam vartotojui (SAIDI):

$$SAIDI = \frac{\sum (\text{vartotojų, kuriems planuotai (neplanuotai) nutrauktas skirstymas, skaičius}) \times (\text{nutraukimo trukmė (min.)})}{\sum (\text{visų vartotojų skaičius})}; \quad (4)$$

skaitiklyje vartotojai sumuojami pagal nutraukimus;

9. Paslaugų patikimumo kokybės rodikliai diferencijuojami pagal nutraukimo tipą:

9.1. planuoti;

9.2. neplanuoti.

10. Gamtinių dujų įmonėms taikomi paslaugų patikimumo kokybės rodikliai:

10.1. Aprašo 8.1.1 ir 8.2.1 papunkčiuose nurodyti rodikliai taikomi perdavimo sistemos operatoriui.

10.2. Aprašo 8.1.2 ir 8.2.2 papunkčiuose nurodyti rodikliai taikomi skirstymo sistemos operatoriui.

11. Kiekvienam iš 8.1.1, 8.1.2, 8.2.1 ir 8.2.2 papunkčiuose nurodytam nutraukimui Sistemos operatorius turi nustatyti priežastį. Jei nutraukimas yra neplanuotas, jis gali būti priskiriamas vienai iš šių grupių:

11.1. *Force majeure* (nenugalima jėga) aplinkybės, apimančios stichinius gamtos reiškinius, atitinkančius Stichinių, katastrofinių meteorologinių ir hidrologinių reiškinių rodiklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2011 m. lapkričio 11 d. įsakymu Nr. D1-870 „Dėl Stichinių, katastrofinių meteorologinių ir hidrologinių reiškinių rodiklių patvirtinimo“, reikšmes; gaisrus, kurie kyla ne magistraliniame, skirstomajame dujotiekyje; karo, teroristinius veiksmus; valstybės ar savivaldybės institucijų veiksmus arba nurodymus; įvykius, dėl kurių paskelbta ekstremalioji energetikos padėtis; klimato pokyčius, dėl kurių buvo viršyti leistini techniniai normatyvai; taip pat kitus įvykius ar aplinkybes, kurie pagal galiojančius teisės aktus gali būti priskiriami *force majeure* aplinkybėms.

11.2. Išorinio poveikio priežastys, apimančios dujų patiekimo į magistralinį ar skirstomąjį dujotiekį nutraukimus, vartotojų ir sistemos naudotojų veiksmus ar kaltės atvejus, trečiųjų šalių veiksmus, dėl kurių mechanškai pažeidžiamas magistralinis ar skirstomasis dujotiekis, kitų dujų sistemų operatorių poveikius.

11.3. Sistemos operatoriaus atsakomybe laikomos visos kitos priežastys, išskyrus nurodytas Aprašo 11.1 ir 11.2 papunkčiuose.

12. Sistemos operatoriaus priskirti nutraukimai, kurie įvyko dėl Aprašo 11.1 ir 11.2 papunkčiuose nurodytų priežasčių, turi būti patvirtinti kompetentingų institucijų dokumentais arba tyrimo komisijos aktais Sistemos operatoriaus nustatyta tvarka.

13. Kiekvienas 8 punkte nurodytas nutraukimas registruojamas laisvos formos elektroniniame registre:

13.1. Sistemos operatorius, registruodamas nutraukimus, nurodo šią informaciją:

13.1.1. nutraukimo perdavimo / skirstymo sistemoje vietą;

13.1.2. nutraukimo priežastį;

13.1.3. nutraukimo priežasties grupę (neplanuotiems nutraukimams);

13.1.4. nutraukimo pradžios datą ir laiką;

13.1.5. nutraukimo pabaigos datą ir laiką;

13.1.6. nutraukimo trukmę;

13.1.7. nutraukimą patyrusių vartotojų skaičių;

13.1.8. vartotojo informavimo datą ir laiką, kai vartotojui buvo pateikta informacija apie atnaujintą Sistemos operatoriaus dujų sistemos darbą.

13.2. Aprašo 13.1 papunktyje numatytas registras privalo būti pildomas taip, kad nebūtų įmanoma nepastebimai perrašyti jame esančių įrašų, laikantis chronologinės tvarkos, taip pat turi būti fiksuojama duomenų tvarkymo veiksmų istorija.

III SKYRIUS

GAMTINIŲ DUJŲ ĮMONIŲ TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS RODIKLIAI IR JŲ DIFERENCIJAVIMO PRINCIPAI

14. Gamtinių dujų įmonėms taikomi šie paslaugų kokybės reikalavimai:

14.1. Avarinės tarnybos paslaugos suteikimas lokalizuojant įvykius vartotojo sistemoje. Skirstymo sistemos operatorius teikia vartotojams avarinės tarnybos paslaugą, kuomet, gavęs

buitinio vartotojo ar kito suinteresuoto asmens pranešimą apie dujų nuotėkį buitinio vartotojo sistemoje (taip pat ir daugiabučių namų bendrojo naudojimo dujų sistemoje), vyksta patikrinti pranešimo ir pašalinti nuotėkio (atlikti įvykio lokalizavimo darbų). Paslaugai keliamas atvykimo laiku reikalavimas, t. y. atvykti per 60 min. tuo atveju, kai dėl buitinio vartotojo sistemos gedimo gresia avarija ar kyla pavojus žmonių gyvybei ir saugumui ar turtui. Avarinės tarnybos atvykimo laiku kokybės rodiklis yra atvykimų laiku procentinė dalis $ATV_{(avarinė\ tarnyba)}$ per ataskaitinį laikotarpį:

$$ATV_{(avarinė\ tarnyba)} = 100 \times \frac{\sum(\text{atvykimas laiku})}{\sum(\text{atvykimas})}. \quad (5)$$

14.2. Vartotojų ir sistemos naudotojų prašymų ir skundų nagrinėjimo reikalavimas, kuriuo nustatoma, kad Sistemos operatorius ir tiekimo įmonė privalo per nustatytą laiką, t. y. 30 kalendorinių dienų buitiniam vartotojui, nebuitiniam vartotojui ir sistemos naudotojui nuo prašymo ar skundo raštu ar el. paštu gavimo dienos, išnagrinėti raštu ir el. paštu gautus prašymus ir skundus ir pateikti išsamius bei motyvuotus raštiškus atsakymus. Šio reikalavimo kokybės rodiklis yra laiku pateiktų atsakymų procentinė dalis per ataskaitinį laikotarpį:

$$ATS = 100 \times \frac{\sum(\text{laiku išsiųstas atsakymas})}{\sum(\text{sistemos naudotojo ar vartotojo prašymas ir skundas})}. \quad (6)$$

14.3. Naujo vartotojo prašymo nagrinėjimas. Šiuo reikalavimu nustatoma, kad Sistemos operatorius turi informuoti vartotoją apie savo sprendimą dėl jo sistemos prijungimo ir siūlomas prijungimo sąlygas per 30 kalendorinių dienų nuo prašymo arba jo paskutinio patikslinimo pateikimo dienos. Šio reikalavimo kokybės rodiklis yra laiku išsiųstų atsakymų procentinė dalis per ataskaitinį laikotarpį:

$$ATS_{(\text{naujas vartotojas})} = 100 \times \frac{\sum(\text{laiku išsiųstas atsakymas naujam vartotojui})}{\sum(\text{prašymas prijungti})}. \quad (7)$$

14.4. Naujo vartotojo sistemos prijungimas pagal prijungimo sutartį. Šiuo reikalavimu nustatoma, kad Sistemos operatorius prijungia naujo vartotojo sistemą nustatytu prijungimo sutartyje laiku. Šio reikalavimo kokybės rodiklis yra laiku prijungtų naujų vartotojų procentinė dalis $PRIJ_{(\text{naujas vartotojas})}$ per ataskaitinį laikotarpį:

$$PRIJ_{(\text{naujas vartotojas})} = 100 \times \frac{\sum(\text{laiku prijungtas naujas vartotojas})}{\sum(\text{prijungtas naujas vartotojas})}. \quad (8)$$

14.5. Vartotojo informavimas apie planuotą gamtinių dujų perdavimo, skirstymo ar tiekimo nutraukimą, apie kurį vartotojas ar sistemos naudotojas buvo informuotas teisės aktuose arba sutartyje nustatytu laiku ir būdu. Šiuo reikalavimu nustatoma, kad Sistemos operatorius prieš 5 kalendorines dienas privalo pranešti vartotojui apie planuotą dujų perdavimo, skirstymo ar tiekimo nutraukimą teisės aktuose arba sutartyje nustatytu būdu. Šio reikalavimo kokybės rodiklis yra laiku išsiųstų pranešimų procentinė dalis $INFORM$ per ataskaitinį laikotarpį:

$$INFORM = 100 \times \frac{\sum(\text{laiku išsiųsti pranešimai})}{\sum(\text{išsiųstas pranešimas})}. \quad (9)$$

14.6. Vartotojų prašymų pakeisti tiekimo įmonę reikalavimas, kuriuo nustatoma, kad tiekimo įmonės pakeitimą gamtinių dujų įmonės turi įvykdyti per 3 savaites nuo prašymo pakeisti tiekėją

pateikimo. Šio reikalavimo kokybės rodiklis yra laiku įvykdytų prašymų pakeisti tiekėją procentinė dalis per ataskaitinį laikotarpį:

$$\text{PAKEIST} = 100 \times \frac{\sum(\text{laiku įvykdyti prašymai})}{\sum(\text{gauti prašymai})}. \quad (10)$$

15. Aprašo 14.1–14.5 papunkčiuose nurodyti paslaugos kokybės rodikliai taikomi Sistemos operatoriams, o 14.2, 14.6 papunkčiuose nurodyti paslaugos kokybės rodikliai taikomi gamtinių dujų tiekimo įmonei.

16. Aprašo 14.1–14.5 papunktyje numatytus atvejus Sistemos operatorius registruoja laisvos formos elektroniniame registre:

16.1. Aprašo 14.1 papunktyje numatyto atveju pranešimai (skambučiai) apie nuotėkį registruojami:

16.1.1. pranešusio (paskambinusio) vartotojo ar kito suinteresuoto asmens vardas, pavardė, adresas;

16.1.2. pranešimo turinys;

16.1.3. pranešimo įregistravimo data, laikas;

16.1.4. avarinės tarnybos išvykimo ir atvykimo data, laikas;

16.1.5. avarinės tarnybos atvykimo trukmė (nuo įregistravimo iki atvykimo);

16.1.6. pranešimo įvertinimas ir problemos sprendimas;

16.1.7. reikalavimo įvykdymas (TAIP, NE).

16.2. Aprašo 14.2 papunktyje numatyto atveju sistemos naudotojo ar vartotojo prašymai ir skundai registruojami:

16.2.1. sistemos naudotojo ar vartotojo pavadinimas arba vardas, pavardė, adresas, tipas (buitinis, nebuitinis);

16.2.2. prašymo ar skundo tema, turinys;

16.2.3. prašymo ar skundo įregistravimo data;

16.2.4. atsakymo išsiuntimo sistemos naudotojui ar vartotojui data;

16.2.5. išnagrinėjimo trukmė (nuo prašymo ar skundo įregistravimo iki atsakymo išsiuntimo);

16.2.6. prašymo ar skundo įvertinimas, sprendimas;

16.2.7. reikalavimo įvykdymas (TAIP, NE).

16.3. Aprašo 14.3 papunktyje numatyto atveju Sistemos operatorius prašymą prijungti registruoja nurodydamas:

16.3.1. naujo vartotojo pavadinimą, adresą;

16.3.2. naujo vartotojo grupę pagal numatomą suvartojimą, kaip nustatyta Valstybės reguliuojamų kainų gamtinių dujų sektoriuje nustatymo metodikoje, patvirtintoje Tarybos 2013 m. rugsėjo 13 d. nutarimu Nr. O3-367 „Dėl Valstybės reguliuojamų kainų gamtinių dujų sektoriuje nustatymo metodikos patvirtinimo“ (toliau – Kainų metodika);

16.3.3. prašymo ir jo patikslinimų raštu įregistravimo datas;

16.3.4. atsakymo naujam vartotojui išsiuntimo datą;

16.3.5. išnagrinėjimo trukmę (nuo prašymo (jo paskutinio patikslinimo) įregistravimo iki atsakymo išsiuntimo), nuokrypis nuo 30 kalendorinių dienų termino;

16.3.6. reikalavimo įvykdymą (TAIP, NE), neįvykdymo atveju nurodant priežastį;

16.4. Aprašo 14.4 papunktyje numatyto atveju Sistemos operatorius prijungimo sutartį registruoja nurodydamas:

16.4.1. naujo vartotojo pavadinimą, adresą;

16.4.2. naujo vartotojo grupę pagal numatomą suvartojimą, kaip nustatyta Kainų metodikoje;

16.4.3. prijungimo sutarties numerį, pasirašymo datą;

16.4.4. sutartyje nustatytą prijungimo datą;

16.4.5. prijungimo datą;

16.4.6. prijungimo trukmę (nuo sutarties pasirašymo iki prijungimo), nuokrypis nuo nustatytos prijungimo datos;

16.4.7. reikalavimo įvykdymą (TAIP, NE), neįvykdymo atveju nurodant priežastį ir jos grupę (*force majeure*, išorinis poveikis, operatoriaus atsakomybė).

16.5. Aprašo 14.5 papunktyje numatytu atveju Sistemos operatorius informacijos pateikimą apie planuotą nutraukimą registruoja nurodydamas:

16.5.1. adresą ar vietovės pavadinimą, kur numatomas planinis nutraukimas;

16.5.2. planuoto nutraukimo pradžios datą ir laiką;

16.5.3. vartotojui ar sistemos naudotojui išsiųsto informacinio pranešimo datą ir laiką;

16.5.4. vartotojų ar sistemos naudotojų, kuriems turėjo būti išsiųstas informacinis pranešimas apie planuotą nutraukimą, skaičius.

16.6. Aprašo 16.1–16.5 papunkčiuose numatyti registrai privalo būti pildomi taip, kad nebūtų įmanoma nepastebimai perrašyti juose esančių įrašų, laikantis chronologinės tvarkos, taip pat turi būti fiksuojama duomenų tvarkymo veiksmų istorija.

17. Aprašo 14.2 ir 14.6 papunktyje numatytus atvejus gamtinių dujų tiekimo veiklą vykdančio asmens registruoja laisvos formos elektroniniame registre:

17.1. Aprašo 14.2 papunktyje numatytu atveju sistemos naudotojo ar vartotojo prašymai ir skundai registruojami Aprašo 16.2 papunktyje nustatyta tvarka.

17.2. Aprašo 14.6 papunktyje numatytu atveju vartotojų prašymai pakeisti tiekimo įmonę registruojami:

17.2.1. vartotojo pavadinimas arba vardas, pavardė, adresas, tipas (buitinis, nebuitinis);

17.2.2. prašymo įregistravimo data;

17.2.3. atsakymo išsiuntimo vartotojui data;

17.2.4. išnagrinėjimo trukmė (nuo prašymo įregistravimo iki prašymo įvykdymo/neįvykdymo konstatavimo);

17.2.5. prašymo įvertinimas, sprendimas;

17.2.6. reikalavimo įvykdymas (TAIP, NE).

17.3. Aprašo 17.1 ir 17.2 papunktyje numatyti registrai privalo būti pildomi taip, kad nebūtų įmanoma nepastebimai perrašyti juose esančių įrašų, laikantis chronologinės tvarkos, taip pat turi būti fiksuojama duomenų tvarkymo veiksmų istorija.

18. Minimalus gamtinių dujų įmonių teikiamų paslaugų kokybės rodiklių, nurodytų Aprašo 14.2–14.6 papunkčiuose, lygis, turi būti ne mažesnis nei 95 proc. kiekvienais kalendoriniais metais. Aprašo 14.1 papunktyje esantis paslaugų kokybės rodiklis turi būti 100 proc. kiekvienais kalendoriniais metais.

IV SKYRIUS

GAMTINIŲ DUJŲ ĮMONIŲ TEIKIAMŲ PASLAUGŲ PATIKIMUMO IR KOKYBĖS LYGIŲ VERTINIMO TVARKA

19. Minimalūs paslaugos patikimumo kokybės lygiai gamtinių dujų perdavimo sistemos operatoriui nustatomi individualiai konkrečiam kainų ir (ar) pajamų viršutinių ribų reguliavimo periodui. Taryba, nustatydamą (ar koreguodama) gamtinių dujų kainų ir (ar) pajamų viršutinės ribas, patvirtina minimalius paslaugos patikimumo kokybės lygius individualiai perdavimo sistemos operatoriui, kurie galios iki reguliavimo periodo pabaigos, įskaitant reguliavimo periodo pratęsimus. Perdavimo sistemos operatoriui minimalūs paslaugos patikimumo kokybės lygiai nustatomi kaip paslaugų patikimumo kokybės reikalavimų (rodiklių) minimalūs lygiai, nurodyti Aprašo 4 priede.

20. Gamtinių dujų skirstymo sistemos operatoriui teikiamų paslaugų minimalūs paslaugos patikimumo kokybės lygiai nustatyti šio Aprašo 4 priede.

21. Pagal gamtinių dujų įmonių pateiktas metines teikiamos paslaugos patikimumo ir kokybės rodiklių ataskaitas Taryba kasmet atlieka gamtinėms dujų įmonėms nustatytų teikiamų paslaugų minimalių patikimumo kokybės rodiklių lygių ir faktinių patikimumo kokybės rodiklių stebėsenos analizę. Analizės rezultatus Taryba skelbia metinėje veiklos ataskaitoje, Europos Komisijai teikiamoje ataskaitoje, Tarybos interneto svetainėje.

22. Gamtinių dujų įmonių teikiamų paslaugų patikimumo kokybės rodiklių faktinių vidutinių lygių vertinimą Taryba atlieka pasibaigus reguliavimo periodui, kuriam buvo nustatytas minimalus patikimumo kokybės rodiklių lygis, įskaitant šio reguliavimo periodo pratęsimus, ne vėliau kaip iki liepos 30 d., remiantis Aprašo 4 priede nurodytą Tarybos nustatytą patikimumo kokybės rodiklių minimalia reikšme. Gamtinių dujų įmonių teikiamų paslaugų kokybės rodiklių faktinių reikšmių atitikimo nustatytiems minimaliems lygiams vertinimas atliekamas kasmet iki kitų kalendorinių metų liepos 30 d., rezultatai skelbiami Europos Komisijai teikiamoje ataskaitoje. Vertinimo išvadose konstatuojama, ar gamtinių dujų įmonių faktinis vidutinis patikimumo ir paslaugų kokybės rodiklių lygis tenkina gamtinių dujų įmonėms nustatytus minimalius patikimumo ir paslaugų kokybės rodiklių lygius, nurodomos priežastys bei pateikiami paaiškinimai, jeigu šis lygis buvo blogesnis už patvirtintus minimalius lygius.

23. Gamtinių dujų įmonės praėjusio reguliavimo periodo, įskaitant reguliavimo periodo pratęsimus, patikimumo kokybės rodiklių pokytis, palyginti su konkrečiai gamtinių dujų įmonei Tarybos nustatytu minimaliu patikimumo kokybės lygiu, įvertinamas nustatant (koreguojant) gamtinių dujų kainų ir (ar) pajamų viršutinės ribas, vadovaujantis Kainų metodikoje ir Valstybės reguliuojamos gamtinių dujų perdavimo veiklos pajamų ir kainų nustatymo metodikoje, patvirtintoje Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos 2018 m. spalio 5 d. nutarimu Nr. O3E-314 „Dėl Valstybės reguliuojamos gamtinių dujų perdavimo veiklos pajamų ir kainų nustatymo metodikos patvirtinimo“, nustatyta tvarka.

V SKYRIUS

GAMTINIŲ DUJŲ ĮMONIŲ PATIKIMUMO IR KOKYBĖS RODIKLIŲ ATASKAITŲ TEIKIMAS

24. Gamtinių dujų įmonė Tarybai pateikia:

24.1. Metams pasibaigus per 40 kalendorinių dienų metinę teikiamos paslaugos patikimumo ir kokybės rodiklių ataskaitą su minimalių kokybės lygių laikymosi analize:

24.1.1. perdavimo sistemos operatorius pagal Aprašo 1 priedo 1, 2 lentelėse bei 3 priede pateiktas formas;

24.1.2. skirstymo sistemos operatorius pagal Aprašo 2 priedo 1, 2 lentelėse bei 3 priede pateiktas formas.

25. Aprašo 24 punkte nurodytas ataskaitas gamtinių dujų įmonės privalo pateikti elektronine forma Tarybos Duomenų surinkimo ir analizės informacinėje sistemoje (toliau – DSAIS). DSAIS sutrikimo atveju gamtinių dujų įmonės gali pateikti ataskaitas raštu, kartu nurodant konkrečias priežastis, dėl kurių ataskaitos teikiamos ne per DSAIS.

26. Paaiškęjus, kad pagal Aprašo nuostatas pateikta informacija yra netiksli, gamtinių dujų įmonės privalo nedelsiant, bet ne vėliau kaip per 3 darbo dienas, raštu informuoti Tarybą, nurodant, kokie duomenys ir dėl kokių priežasčių turi būti pakoreguoti, bei per 10 darbo dienų nuo informacijos pateikimo Tarybai, pateikti patikslintas reguliuojamos veiklos ataskaitas per DSAIS.

27. Jei per ataskaitinį laikotarpį nebuvo poreikio Aprašo 5 punkte nurodytai paslaugai, dujų įmonė neskaičiuoja faktinio tokios paslaugos kokybės lygio pagal Apraše pateiktas formules ir paslaugų patikimumo bei kokybės rodiklių ataskaitoje teikia nuorodą „nebuvo teikiama“ (n. t.).

VI SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

28. Asmenys, pažeidę Aprašo nuostatas, atsako Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

29. Ginčai dėl Aprašo laikymosi nagrinėjami įstatymų nustatyta tvarka.

30. Tarybos veikimas ar neveikimas gali būti skundžiami teisės aktuose numatyta tvarka.

Gamtinių dujų įmonių teikiamų paslaugų patikimumo
ir kokybės rodiklių, jų įvertinimo tvarkos aprašo
1 priedas

(įmonės pavadinimas)

(adresas, telefonas, faksas, el. paštas)

GAMTINIŲ DUJŲ PERDAVIMO PASLAUGOS KOKYBĖS RODIKLIŲ ATASKAITA

20.... m. d. Nr.

Atsiskaitomasis laikotarpis: 20.... m.

1 lentelė. Perdavimo patikimumo kokybės rodikliai

Eilės Nr.	Nutraukimai	Nutraukimų skaičius	Suminė nutraukimų trukmė, val. ir min.	Atjungtų vartotojų skaičius	Pastabos
1.	Planuoti nutraukimai				
2.	Neplanuoti nutraukimai:				
2.1.	dėl <i>force majeure</i> (nenugalimos jėgos) priežasčių				
2.2.	dėl išorinio poveikio priežasčių				
2.3.	dėl operatoriaus atsakomybės	(*)	(*)		

* Nurodyti faktinę rodiklio reikšmę, o skliausteliuose nurodyti nustatytą minimalų kokybės lygį.

Atsiskaitomasis laikotarpis: 20.... m.

2 lentelė. Perdavimo paslaugų kokybės rodikliai

Eil. Nr.	Kokybės reikalavimas	Kokybės rodiklis	Rodiklio reikšmė	Pastabos
1.	Laiku išnagrinėti prašymą ar skundą (per 30 kalendorinių dienų nebutiniam vartotojui ir sistemos naudotojui)	Perdavimo sistemos operatoriaus laiku išsiųstų atsakymų procentinė dalis ATS <i>(prašymai perdavimo operatoriui)</i>	(*)	
2.	Laiku išsiųsti pranešimą vartotojui ir sistemos naudotojui apie planuotą dujų perdavimo nutraukimą teisės aktuose arba sutartyje nustatytu būdu (prieš 5 kalendorines dienas vartotojui ir sistemos naudotojui)	Perdavimo sistemos operatoriaus laiku išsiųstų pranešimų procentinė dalis INFORM <i>(pranešimai perdavimo vartotojui ir sistemos naudotojui)</i>	(*)	

* Nurodyti faktinę rodiklio reikšmę.

(pareigų pavadinimas)

(parašas)

(vardas ir pavardė)

Gamtinių dujų įmonių teikiamų paslaugų patikimumo
ir kokybės rodiklių, jų įvertinimo tvarkos aprašo
2 priedas

(įmonės pavadinimas)

(adresas, telefonas, faksas, el. paštas)

GAMTINIŲ DUJŲ SKIRSTYMO PASLAUGOS KOKYBĖS RODIKLIŲ ATASKAITA

20.... m. d. Nr.

Atsiskaitomasis laikotarpis: 20.... m.

1 lentelė. Skirstymo patikimumo kokybės rodikliai

Eil. Nr.	Nutraukimai	SAIDI	SAIFI	Nutraukimų skaičius	Suminė nutraukimų trukmė, val. ir min.	Atjungtų vartotojų skaičius	Pastabos
1. Planuoti nutraukimai							
1.	Skirstymo sistema, iš jų:						
2. Neplanuoti nutraukimai							
2.	Skirstymo sistema, iš jų:						
2.1.	dėl <i>force majeure</i> (nenugalimos jėgos) priežasčių						
2.2.	dėl išorinio poveikio priežasčių						
2.3.	dėl operatoriaus atsakomybės	(*)	(*)				

* Nurodyti faktinę rodiklio reikšmę, o skliausteliuose nurodyti nustatytą minimalų kokybės lygį.

Atsiskaitomasis laikotarpis: 20.... m.

2 lentelė. Skirstymo paslaugų kokybės rodikliai

Eil. Nr.	Kokybės reikalavimas	Kokybės rodiklis	Rodiklio reikšmė	Pastabos
1.	Avarinei tarnybai laiku atvykti pas buitinį vartotoją tikrinti jo pranešimo apie nuotėkį (per 60 min.)	Atvykimų laiku procentinė dalis ATV <i>(avarinė tarnyba)</i>	(*)	
2.	Laiku išnagrinėti vartotojo prašymą ar skundą (per 30 kalendorinių dienų buitiniam vartotojui, nebuitiniam vartotojui ir sistemos naudotojui)	Skirstymo sistemos operatoriaus laiku išsiųstų atsakymų procentinė dalis ATS <i>(prašymai skirstymo operatoriui)</i>	(*)	
3.	Laiku išsiųsti pranešimą vartotojui ir sistemos naudotojui apie planuotą dujų skirstymo nutraukimą teisės aktuose arba sutartyje nustatytu būdu (prieš 5 kalendorines dienas vartotojui ir sistemos naudotojui).	Skirstymo sistemos operatoriaus laiku išsiųstų pranešimų procentinė dalis INFORM <i>(pranešimai skirstymo vartotojui ir sistemos naudotojui)</i>	(*)	

* Nurodyti faktinę rodiklio reikšmę.

(pareigų pavadinimas)

(parašas)

(vardas ir pavardė)

Gamtinių dujų įmonių teikiamų paslaugų patikimumo
ir kokybės rodiklių, jų įvertinimo tvarkos aprašo
3 priedas

(įmonės pavadinimas)

(adresas, telefonas, faksas, el. paštas)

NAUJŲ VARTOTOJŲ SISTEMŲ PRIJUNGIMO PRIE DUJŲ ĮMONIŲ SISTEMŲ PASLAUGOS KOKYBĖS RODIKLIŲ ATASKAITA

20.... m. d. Nr.

Atsiskaitomasis laikotarpis: 20.... m.

Eil. Nr.	Kokybės reikalavimas	Kokybės rodiklis		Rodiklio reikšmė	Pastabos
1.	Laiku išsiųsti atsakymą naujam vartotojui į jo prašymą prijungti (per 30 kalendorinių d.)	Laiku išsiųstų atsakymų procentinė dalis ATS _(naujas vartotojas)		(*)	
2.	Prijungti naujo vartotojo sistemą prijungimo sutartyje nustatytu laiku	Laiku prijungtų naujų vartotojų procentinė dalis PRIJ _(naujas vartotojas) :	dėl visų priežasčių		
			dėl operatoriaus atsakomybės	(*)	

* Nurodyti faktinę rodiklio reikšmę.

(pareigų pavadinimas)

(parašas)

(vardas ir pavardė)

Gamtinių dujų įmonių teikiamų paslaugų patikimumo ir kokybės rodiklių, jų įvertinimo tvarkos aprašo 4 priedas

TEIKIAMŲ PASLAUGŲ PATIKIMUMO KOKYBĖS RODIKLIŲ MINIMALŪS LYGIAI

Paslauga	Kokybės reikalavimas	Metinis kokybės rodiklis	Tarybos nustatytas patikimumo kokybės rodiklio minimalus lygis
Perdavimas	Perdavimo patikimumas	Neplanuotų nutraukimų dėl operatoriaus atsakomybės skaičius, suminė trukmė NUTRAUKIMAI _(perd. sistema) , SUMINĖ TRUKMĖ _(nutr. perd. sistema)	Paskutinių 3 metų vidurkis
Skirstymas	Skirstymo patikimumas	Vidutinė neplanuotų nutraukimų trukmė ir skaičius vienam vartotojui dėl operatoriaus atsakomybės SAIDI, SAIFI	SAIDI – 0,354 SAIFI – 0,00392

Pakeitimai:

1.
Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija, Nutarimas Nr. [O3E-62](#), 2018-03-08, paskelbta TAR 2018-03-08, i. k. 2018-03696
Dėl Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos 2012 m. balandžio 11 d. nutarimo Nr. O3-90 „Dėl Gamtinių dujų įmonių teikiamų paslaugų patikimumo ir kokybės rodiklių, jų įvertinimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo
2.
Valstybinė energetikos reguliavimo taryba, Nutarimas Nr. [O3E-615](#), 2021-05-21, paskelbta TAR 2021-05-21, i. k. 2021-11334
Dėl Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos 2012 m. balandžio 11 d. nutarimo Nr. O3-90 „Dėl Gamtinių dujų įmonių teikiamų paslaugų patikimumo ir kokybės rodiklių, jų įvertinimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo