

LIETUVOS RESPUBLIKOS APLINKOS MINISTRAS

Į S A K Y M A S
DĖL VIEŠOJO VANDENS TIEKIMO IR NUOTEKŲ TVARKYMO PASLAUGŲ
KOKYBĖS REIKALAVIMŲ PATVIRTINIMO

2006 m. gruodžio 29 d. Nr. D1-639
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymo (Žin., 2006, Nr. [82-3260](#)) 7 straipsnio 4 punktu,

T v i r t i n u Viešojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugų kokybės reikalavimus (pridedama).

APLINKOS MINISTRAS

ARŪNAS KUNDROTAS

PATVIRTINTA
Lietuvos Respublikos aplinkos ministro
2006 m. gruodžio 29 d. įsakymu
Nr. D1-639

VIEŠOJO VANDENS TIEKIMO IR NUOTEKŲ TVARKYMO PASLAUGŲ KOKYBĖS REIKALAVIMAI

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Viešojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugų kokybės reikalavimai (toliau – Reikalavimai) nustato geriamojo vandens tiekimo (perdavimo) abonentams (vartotojams), tiekiamo geriamojo vandens slėgio, abonentų (vartotojų) aptarnavimo ir nuotekų priėmimo (surinkimo) iš abonentų (vartotojų) tvarkymui ir kitus reikalavimus.

2. Šiuose Reikalavimuose vartojamos sąvokos:

geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugų kokybės rodikliai – kriterijai, apibūrinantys geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugų teikimo kokybę;

nuotekų tvarkymo pertrūkis – nuotekų surinkimo paslaugų teikimo abonentams (vartotojams) nutraukimas, įvykęs dėl vandens tiekėjo valdomos nuotekų tvarkymo infrastruktūros eksploatavimo sutrikimo. Nuotekų tvarkymo pertrūkis gali būti planuotas arba įvykti dėl nuotekų tvarkymo infrastruktūros avarijos (neplanuotas);

tvindymas nuotekomis – abonto (vartotojo) patalpų ar teritorijos užliejimas nuotekomis iš vandens tiekėjo eksploatuojamos nuotekų tvarkymo sistemos;

vandens tiekimo pertrūkis – geriamojo vandens tiekimo abonentams (vartotojams) nutraukimas, įvykęs dėl vandens tiekėjo valdomos vandens tiekimo infrastruktūros eksploatavimo sutrikimo. Vandens tiekimo pertrūkis gali būti planuotas arba įvykti dėl vandens tiekimo infrastruktūros avarijos (neplanuotas).

Kitos šiuose Reikalavimuose vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatyme (Žin., 2006, Nr. [82-3260](#)) ir kituose teisės aktuose vartojamas sąvokas.

II. GERIAMOJO VANDENS TIEKIMO IR NUOTEKŲ TVARKYMO PASLAUGŲ KOKYBĖS RODIKLIAI

3. Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugų kokybės rodikliai yra šie:

3.1. geriamojo vandens tiekimas ir tiekiamo geriamojo vandens slėgis;

3.2. geriamojo vandens kokybė;

3.3. abonentų (vartotojų) aptarnavimas;

3.4. nuotekų surinkimas.

III. GERIAMOJO VANDENS TIEKIMAS IR TIEKIAMO GERIAMOJO VANDENS SLĖGIS

4. Vandens tiekėjas privalo:

4.1. užtikrinti tokį geriamojo vandens tiekimo iš vandens ūmyklų našumą, kad kiekvienas gyventojas galėtų gauti ne mažiau kaip 200 litrų geriamojo vandens per parą;

4.2. ties įvadais tiekti geriamąjį vandenį visą parą ne mažesniu kaip 10 m slėgiu ir ne didesniu kaip 60 m slėgiu;

4.3. užtikrinti, kad debitas į kiekvieną priešgaisrinį hidrantą būtų ne mažesnis kaip 10 l/s su ne mažesniu kaip 10 m slėgiu;

4.4. užtikrinti, kad per metus planuojamų geriamojo vandens tiekimo pertrūkių nepatirtų daugiau kaip 10 procentų abonentų (vartotojų), išskyrus geriamojo vandens apskaitos prietaisų

įrengimą ar keitimą.

5. Bendras planuotų vandens tiekimo pertrūkių skaičius negali viršyti 0,3 karto per metus vienam vandens tiekimo tinklo kilometrui.

6. Jeigu numatoma, kad vandens tiekimo pertrūkis užtruks ilgiau kaip 12 valandų, vandens tiekėjas privalo nemokamai aprūpinti abonentą (vartotoją) geriamuoju vandeniu iš alternatyvaus šaltinio (autocisternos, vandens kolonėlės ar pan.) pateikiant kiekvienam abonentui (vartotojui) ne mažiau kaip 30 litrų geriamojo vandens per parą ir ne didesniu kaip 100 m atstumu nuo abonto (vartotojo) pastato.

IV. GERIAMOJO VANDENS KOKYBĖ

7. Vandens tiekėjo tiekiamo geriamojo vandens kokybė privalo atitikti Lietuvos higienos normos HN 24:2003 „Geriamojo vandens saugos ir kokybės reikalavimai“, patvirtintos Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2003 m. liepos 23 d. įsakymu Nr. V-455 (Žin., 2003, Nr. [79-3606](#)), ir kitų teisės aktų nustatytus geriamojo vandens kokybės reikalavimus.

V. ABONENTŲ (VARTOTOJŲ) APTARNAVIMAS

8. Vandens tiekėjas privalo:

8.1. suteikti galimybę abonentams (vartotojams) nuolat telefonu ar elektroniniu paštu bendrauti su vandens tiekėju 24 valandas per parą. Jeigu vandens tiekėjo darbuotojai šių paslaugų visas 24 valandas per parą teikti negali, į telefono skambučius turi atsakyti autoatsakiklis;

8.2. vadovaudamasis Informacijos apie geriamojo vandens tiekimą ir nuotekų tvarkymą teikimo abonentams tvarkos aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2006 m. gruodžio 15 d. įsakymu Nr. D1-594 (Žin., 2007, Nr. [3-134](#)), nustatyta tvarka, paskelbti telefono numerį, kuriuo būtų galima pranešti apie geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo infrastruktūros avarijas;

8.3. savo nusistatyta tvarka registruoti ir nagrinėti visus abonentų (vartotojų) pasiteiravimus ir skundus. Metams pasibaigus atlikti abonentų (vartotojų) skundų analizę;

8.4. ne rečiau kaip kartą per metus savo nusistatyta tvarka organizuoti abonentų (vartotojų) apklausą. Apklausų metu vandens tiekėjas turi išsiaiškinti abonentų (vartotojų) nuomonę ir pageidavimus dėl tiekiamo geriamojo vandens ir teikiamų nuotekų tvarkymo paslaugų kokybės, abonentų (vartotojų) aptarnavimo kokybės ir pan. Metams pasibaigus atlikti vykdytų abonentų (vartotojų) apklausų analizę.

VI. NUOTEKŲ SURINKIMAS

9. Vandens tiekėjas turi surinkti abonentų (vartotojų) išleidžiamas nuotekas, kurios susidaro teisėtai naudojant vandens tiekėjo patiektą geriamąjį vandenį ir kurių užterštumas atitinka vandens tiekėjo ir abonto sudarytoje vandens tiekimo sutartyje nustatytą užterštumo lygį.

10. Vandens tiekėjas privalo per 12 valandų nuo pranešimo apie tvindymą nuotekomis gavimo nutraukti tvindymą ir pašalinti padarinius. Jei tvindymo nuotekomis per nurodytą laiką nutraukti negalima, vandens tiekėjas privalo užtikrinti nuotekų surinkimą alternatyviomis priemonėmis (mobiliomis nuotekų išvežimo, šalinimo priemonėmis).

11. Vandens tiekėjas privalo:

11.1. vadovaudamasis Informacijos apie geriamojo vandens tiekimą ir nuotekų tvarkymą teikimo abonentams tvarkos aprašo nustatyta tvarka, pranešti abonentams (vartotojams) apie planuojamus geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugų pertrūkius ir pokyčius bei apie geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo infrastruktūros avarijas;

11.2. įvykus nuotekų tvarkymo infrastruktūros avarijai, nedelsiant imtis būtinų priemonių, kad užkirstų kelią tvindymui nuotekomis, kol yra vykdomi nuotekų tvarkymo infrastruktūros avarijos likvidavimo darbai;

11.3. užtikrinti, kad per metus planuotų nuotekų tvarkymo pertrūkių nepatirtų daugiau kaip 5 procentai prie nuotekų tvarkymo infrastruktūros prijungtų abonentų (vartotojų).

12. Jeigu numatoma, kad nuotekų tvarkymo pertrūkis užtruks ilgiau kaip 12 valandų, vandens tiekėjas privalo užtikrinti nemokamą abonentų (vartotojų) nuotekų surinkimą alternatyviomis priemonėmis (mobiliomis nuotekų išvežimo, šalinimo priemonėmis).

VII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

13. Vandens tiekėjai šių Reikalavimų ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka privalo kaupti ir ne mažiau kaip 3 kalendorinius metus saugoti duomenis, nurodytus šių Reikalavimų 1-6 prieduose, apie tiekiamo geriamojo vandens ir teikiamų nuotekų tvarkymo paslaugų kokybės reikalavimus.

14. Asmenys, pažeidę šiuos Reikalavimus, atsako įstatymų nustatyta tvarka.

Viešojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo
paslaugų kokybės reikalavimų
1 priedas

GERIAMOJO VANDENS TIEKIMO RODIKLIAI

Nr.	Rodiklis	Mato vienetas
1.	Pakelto požeminio vandens kiekis	tūks. m^3 per metus arba % bendrojo kiekio
2.	Pakelto paviršinio vandens kiekis	tūks. m^3 per metus arba % bendrojo kiekio
3.	Patiekto geriamojo vandens kiekis	tūks. m^3 per metus arba % bendrojo kiekio
4.	Geriamojo vandens ruošimo įrenginiai	Vienetai
5.	Geriamojo vandens ruošimo įrenginių pajėgumas	m^3 per parą
6.	Gerinto vandens kiekis	m^3 per metus, m^3 per mėnesį, m^3 per parą
7.	Bendras geriamojo vandens tiekimo tinklų ilgis	km
8.	Vandens gavybos įrenginių projektinis pajėgumas	m^3 per metus, m^3 per mėnesį, m^3 per parą
9.	Siurblinės vandenvietėje	Skaičius
10.	Siurblių vandenvietėje pajėgumas	Debitas (m^3 per parą) ir spaudimas (m)
11.	Gyventojų skaičius aptarnaujamoje zonoje	Gyventojų skaičius
12.	Aptarnaujamų gyventojų skaičius	Gyventojų skaičius
13.	Parduoto požeminio vandens kiekis gyventojams	tūks. m^3 per metus, m^3 per mėnesį
14.	Parduoto požeminio vandens kiekis buities įmonėms	tūks. m^3 per metus, m^3 per mėnesį
15.	Parduoto požeminio vandens kiekis gamybiniais poreikiams	tūks. m^3 per metus, m^3 per mėnesį
16.	Parduoto požeminio vandens kiekis sezoninėms įmonėms	tūks. m^3 per metus, m^3 per mėnesį
17.	Kitas geriamojo vandens poreikis	tūks. m^3 per metus, m^3 per mėnesį
18.	Bendras gaunamo geriamojo vandens kiekis	tūks. m^3 per metus, m^3 per mėnesį
19.	Bendras suvartojamo geriamojo vandens kiekis	tūks. m^3 per metus, m^3 per mėnesį
20.	Geriamojo vandens netektis	tūks. m^3 per metus, m^3 per mėnesį
21.	Geriamojo vandens netektis	% gaunamo vandens kiekio per mėnesį
22.	Geriamojo vandens netektis	m^3 /km vamzdyno per mėnesį
23.	Geriamojo vandens netektis	Litrais abonentui (vartotojui) per mėnesį
24.	Naujų vartotojų skaičius per metus	Skaičius per metus
25.	Naujų abonentų skaičius per metus	Skaičius per metus
26.	Vandens tiekimo tinklo plėtra	Metrais per metus
27.	Buitinio vartojimo apskaitos aprėptis	% buitinių vartotojų
28.	Įmonių (komercinio) vartojimo apskaitos aprėptis	% įstaigų ir komercinių vartotojų

VANDENS SLĖGIO RODIKLIAI

Nr.	Rodiklis	Mato vienetas
1.	Didžiausias ties įvadu užfiksuotas slėgis	m
2.	Mažiausias ties įvadu užfiksuotas slėgis	m
3.	Mažo slėgio atvejų dažnumas	Skaičius per metus arba dienų skaičius per metus
4.	Skundai dėl mažo slėgio	Skaičius per metus
5.	Skundai dėl didelio slėgio	Skaičius per metus
6.	Protrūkiai, kuriuos sukelia per didelis slėgis	Skaičius per metus
7.	Slėgio pakėlimo stotys vandens tiekimo tinkle	Skaičius

Viešojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo
paslaugų kokybės reikalavimų
3 priedas

VANDENS TIEKIMO PERTRŪKIŲ RODIKLIAI

Nr.	Rodiklis	Mato vienetas
1.	Planuoti vandens tiekimo pertrūkiai, trukę daugiau kaip 24 val.	Skaičius per metus
2.	Paveikiamų abonentų (vartotojų) skaičius, vidutiniškai	Abonentų (vartotojų) skaičius
3.	Vandens tiekimo pertrūkiai, įvykę dėl vandens tiekimo infrastruktūros avarijos ir trukę daugiau kaip 24 val.	Skaičius per metus
4.	Paveikiamų abonentų (vartotojų) skaičius	Abonentų (vartotojų) skaičius
5.	Planuoti vandens tiekimo pertrūkiai, trukę 12-24 val.	Skaičius per metus
6.	Paveikiamų abonentų (vartotojų) skaičius	Abonentų (vartotojų) skaičius
7.	Vandens tiekimo pertrūkiai, įvykę dėl vandens tiekimo infrastruktūros avarijos ir trukę 12-24 val.	Skaičius per metus
8.	Paveikiamų abonentų (vartotojų) skaičius	Abonentų (vartotojų) skaičius
9.	Planuoti vandens tiekimo pertrūkiai, trukę 6-12 val.	Skaičius per metus
10.	Paveikiamų abonentų (vartotojų) skaičius	Abonentų (vartotojų) skaičius
11.	Vandens tiekimo pertrūkiai, įvykę dėl vandens tiekimo infrastruktūros avarijos ir trukę 6-12 val.	Skaičius per metus
12.	Paveikiamų abonentų (vartotojų) skaičius	Abonentų (vartotojų) skaičius
13.	Planuoti vandens tiekimo pertrūkiai, trukę mažiau kaip 6 val.	Skaičius per metus
14.	Paveikiamų abonentų (vartotojų) skaičius	Abonentų (vartotojų) skaičius
15.	Vandens tiekimo pertrūkiai, įvykę dėl vandens tiekimo infrastruktūros avarijos ir trukę mažiau kaip 6 val.	Skaičius per metus
16.	Paveikiamų abonentų (vartotojų) skaičius	Abonentų (vartotojų) skaičius
17.	Abonentai (vartotojai), patyrę pakartotinį vandens tiekimo pertrūkį	Abonentų (vartotojų) skaičius
18.	Bendras geriamojo vandens tiekimo tinklų ilgis	Vamzdynų km
19.	Pašalintų vandens tiekimo infrastruktūros gedimų skaičius	Skaičius per metus
20.	Vandens tiekimo infrastruktūros gedimo dažnumas	Gedimų skaičius 1 km vamzdyno per metus

ABONENTŲ (VARTOTOJŲ) APTARNAVIMO RODIKLIAI

Nr.	Rodiklis	Mato vienetas
1.	Raštu (įskaitant elektroniniu paštu) gautų skundų skaičius	Skaičius per metus
2.	Prašymai dėl prijungimo prie vandens tiekimo tinklų	Skaičius per metus
3.	Prašymai dėl prijungimo prie nuotekų surinkimo tinklų	Skaičius per metus
4.	Kreipimusi dėl avarijų, nuotekų kolektorių užsikimšimo ar įgriuvimo skaičius	Skaičius per metus
5.	Atliktų abonentų (vartotojų) apklausų skaičius	Skaičius per metus

Viešojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo
paslaugų kokybės reikalavimų
5 priedas

TVINDYMO NUOTEKOMIS RODIKLIAI

Nr.	Rodiklis	Mato vienetas
1.	Abonentų (vartotojų) patalpos ar teritorijos, kurioms gresia tvindymas nuotekomis	Skaičius per metus
2.	Abonentų (vartotojų) patalpų ar teritorijų tvindymo nuotekomis atvejų skaičius	Skaičius per metus
3.	Abonentų (vartotojų) patalpų ar teritorijų tvindymo nuotekomis dėl nuotekų kolektorių užsikimšimo ar įgriuvimo atvejų skaičius	Skaičius per metus
4.	Abonentų (vartotojų) patalpų ar teritorijų tvindymo nuotekomis dėl mažo nuotekų kolektorių hidraulinio pajėgumo atvejų skaičius	Skaičius per metus
5.	Abonentų (vartotojų) patalpų ar teritorijų tvindymo nuotekomis dėl kitų priežasčių skaičius	Skaičius per metus
6.	Abonentų (vartotojų) patalpų ar teritorijų įrangos gedimų skaičius dėl tvindymo nuotekomis	Skaičius per metus
7.	Viešųjų teritorijų tvindymo nuotekomis atvejų skaičius	Skaičius per metus
8.	Abonentų (vartotojų) patalpų ar teritorijų, patiriančių tvindymą nuotekomis dažniau kaip vieną kartą per metus, skaičius	Skaičius

Viešojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo
paslaugų kokybės reikalavimų
6 priedas

NUOTEKŲ TVARKYMO PERTRŪKIŲ RODIKLIAI

Nr.	Rodiklis	Mato vienetas
1.	Bendras planuotų nuotekų tvarkymo pertrūkių skaičius	Skaičius per metus
2.	Bendras nuotekų tvarkymo pertrūkių, įvykusių dėl vandens tiekimo infrastruktūros avarijos, skaičius	Skaičius per metus
3.	Bendras nuotekų surinkimo tinklų ilgis	Vamzdynų km
4.	Planuoti nuotekų tvarkymo pertrūkiai, trukę daugiau kaip 24 val.	Skaičius per metus
5.	Paveiktų abonentų (vartotojų) skaičius	Abonentų (vartotojų) skaičius
6.	Nuotekų tvarkymo pertrūkiai, įvykę dėl vandens tiekimo infrastruktūros avarijos ir trukę daugiau kaip 24 val.	Skaičius per metus
7.	Paveiktų abonentų (vartotojų) skaičius	Abonentų (vartotojų) skaičius
8.	Planuoti nuotekų tvarkymo pertrūkiai, trukę 12–24 val.	Skaičius per metus
9.	Paveiktų abonentų (vartotojų) skaičius	Abonentų (vartotojų) skaičius
10.	Nuotekų tvarkymo pertrūkiai, įvykę dėl vandens tiekimo infrastruktūros avarijos ir trukę 12–24 val.	Skaičius per metus
11.	Paveiktų abonentų (vartotojų) skaičius	Abonentų (vartotojų) skaičius
12.	Planuoti nuotekų tvarkymo pertrūkiai, trukę 6–12 val.	Skaičius per metus
13.	Paveiktų abonentų (vartotojų) skaičius	Abonentų (vartotojų) skaičius
14.	Nuotekų tvarkymo pertrūkiai, įvykę dėl vandens tiekimo infrastruktūros avarijos ir trukę 6–12 val.	Skaičius per metus
15.	Paveiktų abonentų (vartotojų) skaičius	Abonentų (vartotojų) skaičius
16.	Planuoti nuotekų tvarkymo pertrūkiai, trukę mažiau kaip 6 val.	Skaičius per metus
17.	Paveiktų abonentų (vartotojų) skaičius	Abonentų (vartotojų) skaičius
18.	Nuotekų tvarkymo pertrūkiai, įvykę dėl vandens tiekimo infrastruktūros avarijos ir trukę mažiau kaip 6 val.	Skaičius per metus
19.	Paveiktų abonentų (vartotojų) skaičius	Abonentų (vartotojų) skaičius
20.	Pertrūkių priežastys ir bendras skaičius	Užsikimšimas / įgriuvimas / kita
21.	Užsikimšimų skaičius	Skaičius per metus
22.	Užsikimšimų skaičius	Skaičius 1 km vamzdyno per metus
23.	Nuotekų surinkimo tinklų įgriuvimų skaičius	Skaičius per metus