**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](https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.0AE0464E0EDE)) 7 straipsnio 4 punktu,

Tvirtinu 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, apibrėžiantys 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 –** abonento (vartotojo) patalpų ar teritorijos užliejimas nuotekomis iš vandens tiekėjo eksploatuojamos nuotekų tvarkymo sistemos;

**vandens tiekimo pertrūkis –** geriamojo vandens tiekimo abonentams (vartotojams) nutrūkimas, 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](https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.0AE0464E0EDE)) 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 ėmyklų 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 abonento (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](https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.2099D15473C7)), 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](https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.2F0446FB3009)), 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 abonento 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. *m3* per metus arba % bendrojo kiekio |
| 2. | Pakelto paviršinio vandens kiekis | tūks. *m3* per metus arba % bendrojo kiekio |
| 3. | Patiekto geriamojo vandens kiekis | tūks. *m3* per metus arba % bendrojo kiekio |
| 4. | Geriamojo vandens ruošimo įrenginiai | Vienetai |
| 5. | Geriamojo vandens ruošimo įrenginių pajėgumas | *m3* per parą |
| 6. | Gerinto vandens kiekis | *m3* per metus, *m3* per mėnesį, *m3* per parą |
| 7. | Bendras geriamojo vandens tiekimo tinklų ilgis | km |
| 8. | Vandens gavybos įrenginių projektinis pajėgumas | *m3* per metus, *m3* per mėnesį, *m3* per parą |
| 9. | Siurblinės vandenvietėje | Skaičius |
| 10. | Siurblinių vandenvietėje pajėgumas | Debitas (*m3* 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. *m3* per metus, *m3* per mėnesį |
| 14. | Parduoto požeminio vandens kiekis buities įmonėms | tūks. *m3* per metus, *m3* per mėnesį |
| 15. | Parduoto požeminio vandens kiekis gamybiniams poreikiams | tūks. *m3* per metus, *m3* per mėnesį |
| 16. | Parduoto požeminio vandens kiekis sezoninėms įmonėms | tūks. *m3* per metus, *m3* per mėnesį |
| 17. | Kitas geriamojo vandens poreikis | tūks. *m3* per metus, *m3* per mėnesį |
| 18. | Bendras gaunamo geriamojo vandens kiekis | tūks. *m3* per metus, *m3* per mėnesį |
| 19. | Bendras suvartojamo geriamojo vandens kiekis | tūks. *m3* per metus, *m3* per mėnesį |
| 20. | Geriamojo vandens netektis | tūks. *m3* per metus, *m3* per mėnesį |
| 21. | Geriamojo vandens netektis | % gaunamo vandens kiekio per mėnesį |
| 22. | Geriamojo vandens netektis | *m3* /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 |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Viešojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo

paslaugų kokybės reikalavimų

2 priedas

**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 |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Viešojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo

paslaugų kokybės reikalavimų

4 priedas

**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. | Kreipimųsi 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 surikimo 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 |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_