

VALSTYBINĖS KAINŲ IR ENERGETIKOS KONTROLĖS KOMISIJOS
N U T A R I M A S

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

2012 m. balandžio 11 d. Nr. O3-90
Vilnius

Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos gamtinių dujų įstatymo (Žin., 2000, Nr. [89-2743](#); 2011, Nr. [87-4186](#)) 7 straipsnio 2 dalies 7 punktu, 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

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

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

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

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

3. Gamtinių dujų įmonių teikiamų paslaugų patikimumo ir kokybės vertinimą atlieka Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija (toliau – Komisija), kaip nurodyta Aprašo IV skyriuje.

4. Aprašas gamtinių dujų įmonėms reglamentuoja šių paslaugų kokybę:

4.1. perdavimo;

4.2. skirstymo;

4.3. tiekimo;

4.4. naujų vartotojų sistemų prijungimo prie perdavimo ar skirstymo sistemų.

5. Pagrindinės Apraše vartojamos sąvokos ir santrumpos:

Kokybės rodiklis – paslaugų kokybės reikalavimo matavimo parametras.

Minimalus kokybės lygis – žemiausias leistinas paslaugos kokybės rodiklio lygis.

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.

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

Nutraukimo pabaiga – dujų perdavimo, skirstymo ar tiekimo nutraukimo pabaigos data ir laikas, dujų įmonės užfiksuoti automatinio arba rankiniu būdu.

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

Planuotas nutraukimas – dujų perdavimo, skirstymo ar tiekimo nutraukimas, apie kurį vartotojas ar sistemos naudotojas buvo informuotas teisės aktuose arba sutartyje nustatytu laiku ir būdu.

SAIDI (angl. *System average interruption duration index*) – vidutinė dujų transportavimo nutraukimų trukmė vienam vartotojui per ataskaitinį laikotarpį.

SAIFI (angl. *System average interruption frequency index*) – vidutinis dujų transportavimo nutraukimų skaičius vienam vartotojui per ataskaitinį laikotarpį.

Kitos Apraše vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos gamtinių dujų įstatyme (Žin., 2000, Nr. [89-2743](#); 2011, Nr. [87-4186](#)) ir kituose teisės aktuose apibrėžtas sąvokas.

II. GAMTINIŲ DUJŲ TIEKIMO PATIKIMUMO RODIKLIAI IR JŲ DIFERENCIJAVIMO PRINCIPAI

6. Patikimumo reikalavimu nustatoma, kad Sistemos operatorius turi perduoti ar skirstyti dujas magistraliniu ar skirstomuoju dujotiekiu, o tiekimo įmonė – tiekti gamtines dujas nepažeisdama minimalių patikimumo kokybės lygių, nurodytų Aprašo 5 priede.

7. Patikimumo kokybės rodikliai yra:

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

7.1.1. nutraukimų skaičiaus:

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

7.1.2. vidutinis nutraukimų skaičius vienam vartotojui (SAIFI):

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

skaitiklyje vartotojai sumuojami pagal nutraukimus;

7.1.3. nutrūkstamumo lygis kaip vieną ar kelis nutraukimus patyrusių buitinių vartotojų dalis:

$$NUTR_{(tiekinas, buitiniai)} = \frac{\sum (nutraukimą (-us) patyręs buitinis vartotojas)}{(\text{visų buitinių vartotojų skaičius})}; (3)$$

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

7.2.1. suminis nutraukimų trukmės rodiklis:

$$SUMINĖ \cdot TRUKMĖ_{(nutr. sistema)} = \sum (nutraukimo (planuoto, neplanuoto) trukmė); \rightarrow (4)$$

7.2.2. vidutinė nutraukimų trukmė vienam vartotojui (SAIDI):

$$SAIDI = \frac{\sum (vartotojų, kuriems planuotai (neplanuotai) nutrauktas skirstymas, skaičius) \cdot (nutraukimo trukmė (min.))}{(\text{visų vartotojų skaičius})}; (5)$$

skaitiklyje vartotojai sumuojami pagal nutraukimus;

7.2.3. vidutinė nutraukimo trukmė vienam nutraukimą patyrusiam buitiniam vartotojui:

$$TRUKMĖ_{(tiekinas, buitiniai)} = \frac{\sum (nutraukimo buitiniam vartotojui trukmė)}{(\text{nutraukimų buitiniams vartotojams skaičius})}; (6)$$

7.2.4. vidutinė ribojimų trukmė 1 vartotojui ($RIB_{(paros)}$), kai nebutinis vartotojas praneša tiekimo įmonei, kad per parą gauna (ar gavo) mažiau kaip 85 proc. pirkimo–pardavimo (tiekinimo) sutartyje nustatyto paros kiekio, ir šis faktas pasitvirtina, arba pati tiekimo įmonė pastebi ar planuoja ribotą – mažesnę nei 85 proc. sutartinio kiekio – tiekimą nebutiniam vartotojui:

$$RIB_{(paros)} = \frac{\sum (riboto tiekimo (<85\%) nebutiniam vartotojui para)}{(\text{visų nebutinių vartotojų skaičius})}; (7)$$

8. Patikimumo rodikliai diferencijuojami:

8.1. Pagal vartotojų tipą:

8.1.1. buitiniai;

8.1.2. nebutiniai.

8.2. Pagal nutraukimo tipą:

8.2.1. planuoti;

8.2.2. neplanuoti.

9. Gamtinių dujų įmonėms taikomi patikimumo rodikliai:

9.1. Aprašo 7.1.1 ir 7.2.1 punktuose nurodyti rodikliai taikomi perdavimo sistemos

operatoriui.

9.2. Aprašo 7.1.2 ir 7.2.2 punktuose nurodyti rodikliai taikomi skirstymo sistemos operatoriui.

9.3. Aprašo 7.1.3, 7.2.3 ir 7.2.4 punktuose nurodyti rodikliai taikomi tiekimo įmonei.

10. Kiekvienam iš 7.1.1, 7.1.2, 7.2.1 ir 7.2.2 punktuose nurodytam nutraukimui Sistemos operatorius turi nustatyti priežastį. Jei nutraukimas yra neplanuotas, jis gali būti priskiriamas vienai iš šių grupių:

10.1. *Force majeure* (nenugalima jėga) aplinkybės, apimančios stichinius gamtos reiškinius (potvynį, perkūniją, audrą, apšalą, įgriuvą, nuošliaužą ir pan.), gaisrus, kurie kyla ne magistraliniame dujotiekyje; karo, teroristinius veiksmus; valstybės institucijų veiksmus arba nurodymus, ar kitus išimtinis įvykius, dėl kurių paskelbta ekstremali 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.

10.2. 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 poveikis.

10.3. Sistemos operatoriaus atsakomybe laikomos visos kitos priežastys, išskyrus nurodytas Aprašo 10.1 ir 10.2 punktuose.

11. Sistemos operatoriaus priskirti nutraukimai, kurie įvyko dėl Aprašo 10.1 ir 10.2 punktuose nurodytų priežasčių, turi būti patvirtinti kompetentingų institucijų dokumentais arba tyrimo komisijos aktais Sistemos operatoriaus nustatyta tvarka.

12. Aprašo 7.1.3 punkte nurodytam nutraukimui tiekimo įmonė turi nustatyti priežastį. Gamtinių dujų tiekimo nutraukimas buitiniams vartotojams gali įvykti dėl:

12.1. tiekimo įmonės atsakomybės;

12.2. skirstymo operatoriaus atsakomybės (neplanuoti nutraukimai pagal priežastis, nurodytas Aprašo 10.3 punkte);

12.3. planuotų nutraukimų;

12.4. kitų priežasčių, nurodytų 10.1 ir 10.2 punktuose.

13. Kiekvienas 7 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, diferencijuotą pagal vartotojų tipą (buitiniai ir nebuitiniai).

13.2. Tiekimo įmonė, registruodama nutraukimus, nurodo šią informaciją:

13.2.1. dujų tiekimo nutraukimo vietą, nurodant, iki kurių apskaitos prietaisų nutrauktas tiekimas;

13.2.2. atsakomybę už nutraukimą (tiekimo įmonės ar operatoriaus);

13.2.3. nutraukimo priežastį (nurodoma pagal Aprašo 12 punkto nuostatas);

13.2.4. nutraukimo pradžios datą ir laiką;

13.2.5. nutraukimo pabaigos datą ir laiką;

13.2.6. nutraukimo trukmę;

13.2.7. nutraukimą patyrusių buitinių vartotojų skaičių.

13.3. Tiekimo įmonė, registruodama riboto tiekimo (mažesnio nei 85 proc. sutartinio kiekio) atvejį, nurodo:

13.3.1. riboto tiekimo fakto nustatytoją (pranešusį vartotoją, pačią tiekimo įmonę);

13.3.2. riboto tiekimo faktą nustačiusio vartotojo pavadinimą, adresą, vartotojo nurodytą ribotą kiekį ir sutartinį kiekį, fakto patikrinimo išvadą;

13.3.3. įmonės nustatytų ribotą tiekimą patyrusių nebuitinių vartotojų (įskaitant ir pranešusį vartotoją) sąrašą, procentinį nuokrypį nuo sutartinio kiekio ir riboto tiekimo parų skaičių kiekvienam sąrašo vartotojui;

13.3.4. tiekimo ribojimo priežastį (tiekimo įmonės atsakomybė, Sistemos operatoriaus atsakomybė, *force majeure* arba išorinio poveikio priežastis).

III. GAMTINIŲ DUJŲ ĮMONIŲ TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS RODIKLIAI IR JŲ DIFERENCIJAVIMO PRINCIPAI

14. Gamtinių dujų įmonėms taikomi šie kokybės reikalavimai:

14.1. Perdavimo ar skirstymo sistemos techninė sauga. Šiuo reikalavimu nustatoma, kad Sistemos operatorius turi perduoti ar skirstyti dujas perdavimo ar skirstymo sistema be avarijų ir sutrikimų, apibrėžtų Energetikos įrenginių avarijų ir sutrikimų tyrimo ir apskaitos nuostatų, patvirtintų Lietuvos Respublikos energetikos ministro 2010 m. kovo 5 d. įsakymu Nr. 1-80 (Žin., 2010, Nr. [29-1358](#)) (toliau – Nuostatai) 16 ir 20 punktuose. Technologinės saugos kokybės rodikliai:

14.1.1. avarijų dėl Sistemos operatoriaus atsakomybės (žr. Aprašo 10.3 punktą) magistraliniame ar skirstomajame dujotiekyje dažniai per ataskaitinį laikotarpį skaičiuojami kiekvienais metais (t) kaip paskutinių 5 metų vidurkis:

$$AVDAŽNIS_{(sist., metai t)} = \frac{\sum avarija(t; t-1; t-2; t-3; t-4)}{5}$$

$$AVDAŽNIS_{(sist., metai t)} = \frac{?(suma)avarija(t; t-1; t-2; t-3; t-4)}{5} \quad ; (8)$$

14.1.2. sutrikimų dėl operatoriaus atsakomybės (žr. Aprašo 10.3 punktą) magistraliniame ar skirstomajame dujotiekyje dažniai per ataskaitinį laikotarpį skaičiuojami kiekvienais metais (t) kaip paskutinių 5 metų vidurkis:

$$SUTRDAŽNIS_{(sist., metai t)} = \frac{\sum sutrikimas(t; t-1; t-2; t-3; t-4)}{5}$$

$$SUTRDAŽNIS_{(sist., metai t)} = \frac{?(suma)sutrikimas(t; t-1; t-2; t-3; t-4)}{5} \quad . (9)$$

14.2. Avarinės tarnybos paslaugos suteikimas lokalizuojant avarijas 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), esant reikalui, vykstant patikrinti pranešimo ir pašalinti nuotėkio (atlikti avarijos 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:

$$ATV_{(avarinė tarnyba)} = 100 \cdot \frac{?(suma) \cdot (atvykimas \cdot laiku)}{?(suma) \cdot (atvykimas)} \quad . (10)$$

14.3. Vartotojų ir sistemos naudotojų prašymų ir skundų nagrinėjimo reikalavimas, kuriuo nustatoma, kad Sistemos operatorius ir tiekimo įmonė privalo per nustatytą laiką, t. y. 10 kalendorinių dienų buitiniam vartotojui ir 30 kalendorinių dienų 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:

$$ATS = 100 \times \frac{(\text{suma}) \cdot (\text{laiku išsiųstas atsakymas})}{(\text{suma}) \cdot (\text{sistemos naudotojo ar vartotojo prašymas ir skundas})} \quad .(11)$$

14.4. 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 45 kalendorines dienas nuo prašymo arba jo paskutinio patikslinimo pateikimo dienos. Šio reikalavimo kokybės rodiklis yra laiku išsiųstų atsakymų procentinė dalis per ataskaitinį laikotarpį:

$$ATS_{(\text{naujas vartotojas})} = 100 \times \frac{(\text{suma}) \cdot (\text{laiku išsiųstas atsakymas naujam vartotojui})}{(\text{suma}) \cdot (\text{prašymas prijungti})} \quad .(12)$$

14.5. 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 neprijungtų naujų vartotojų procentinė dalis NEPRIJ_(naujas vartotojas) per ataskaitinį laikotarpį:

$$NEPRIJ_{(\text{naujas vartotojas})} = 100 \times \frac{(\text{suma}) \cdot (\text{laiku neprijungtas naujas vartotojas})}{(\text{suma}) \cdot (\text{prijungimo sutartį pasirašęs naujas vartotojas})} \quad .(13)$$

15. Aprašo 14.1.1 ir 14.1.2 punktuose nurodyti dažniai diferencijuojami

15.1. pagal avarijų tipus, apibrėžtus Nuostatų 16.1, 16.2 ir 16.3 punktuose.

15.2. pagal sutrikimų tipus, apibrėžtus Nuostatų 20.1.1, 20.2.1, 20.2.2 ir 20.4 punktuose.

16. Aprašo 14 punkte nurodyti kokybės rodikliai taikomi Sistemos operatoriams, o 14.3 punkte nurodytas kokybės rodiklis taikomas ir tiekimo įmonei.

17. Aprašo 14 punkte numatytus atvejus Sistemos operatorius registruoja laisvos formos elektroniniame registre:

17.1. Aprašo 14.1 punkte numatyto atveju Sistemos operatorius formos duomenų laukus (skiltis) parenka iš Energetikos įrenginių avarijos ar sutrikimo tyrimo akto formos, kuri yra nustatyta Nuostatuose.

17.2. Aprašo 14.2 punkte numatyto atveju pranešimų (skambučių) apie nuotėkį 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. Registruojama:

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

17.2.2. pranešimo turinys;

17.2.3. pranešimo įregistravimo data, laikas;

17.2.4. avarinės tarnybos išvykimo ir atvykimo data, laikas;

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

17.2.6. pranešimo įvertinimas ir problemos sprendimas;

17.2.7. reikalavimo įvykdymas (TAIP, NE).

17.3. Aprašo 14.3 punkte numatyto atveju sistemos naudotojo ar vartotojo prašymai ir skundai registruojami:

- 17.3.1. sistemos naudotojo ar vartotojo pavadinimas, adresas, tipas (buitinis, nebuitinis);
- 17.3.2. prašymo ar skundo tema, turinys;
- 17.3.3. prašymo ar skundo įregistravimo data;
- 17.3.4. atsakymo išsiuntimo sistemos naudotojui ar vartotojui data;
- 17.3.5. išnagrinėjimo trukmė (nuo prašymo ar skundo įregistravimo iki atsakymo išsiuntimo);
- 17.3.6. prašymo ar skundo įvertinimas, sprendimas;
- 17.3.7. reikalavimo įvykdymas (TAIP, NE).
- 17.4. Aprašo 14.4 punkte numatytu atveju Sistemos operatorius prašymą prijungti registruoja nurodydamas:
 - 17.4.1. naujo vartotojo pavadinimą, adresą;
 - 17.4.2. naujo vartotojo grupę pagal numatomą suvartojimą, kaip nustatyta Gamtinių dujų perdavimo ir skirstymo kainų viršutinių ribų skaičiavimo metodikoje (Žin., 2008, Nr. [103-3965](#); 2009, Nr. [126-5476](#));
 - 17.4.3. prašymo ir jo patikslinimų raštu įregistravimo datas;
 - 17.4.4. atsakymo naujam vartotojui išsiuntimo datą;
 - 17.4.5. išnagrinėjimo trukmę (nuo prašymo (jo paskutinio patikslinimo) įregistravimo iki atsakymo išsiuntimo), nuokrypis nuo 45 kalendorinių dienų termino;
 - 17.4.6. reikalavimo įvykdymą (TAIP, NE), neįvykdymo atveju nurodant priežastį.
- 17.5. Aprašo 14.5 atveju Sistemos operatorius prijungimo sutartį registruoja nurodydamas:
 - 17.5.1. naujo vartotojo pavadinimą, adresą;
 - 17.5.2. naujo vartotojo grupę pagal numatomą suvartojimą, kaip nustatyta Gamtinių dujų perdavimo ir skirstymo kainų viršutinių ribų skaičiavimo metodikoje;
 - 17.5.3. prijungimo sutarties numerį, pasirašymo datą;
 - 17.5.4. sutartyje nustatytą prijungimo datą;
 - 17.5.5. prijungimo datą;
 - 17.5.6. prijungimo trukmę (nuo sutarties pasirašymo iki prijungimo), nuokrypis nuo nustatytos prijungimo datos;
 - 17.5.7. reikalavimo įvykdymą (TAIP, NE), neįvykdymo atveju nurodant priežastį ir jos grupę (*force majeure*, išorinis poveikis, operatoriaus atsakomybė).

IV. GAMTINIŲ DUJŲ ĮMONIŲ TEIKIAMŲ PASLAUGŲ MINIMALIŲ KOKYBĖS LYGIŲ VERTINIMO TVARKA

18. Minimalūs kokybės lygiai kiekvienai dujų įmonei nustatomi individualiai konkrečiam kainų reguliavimo periodui ar jo daliai. Komisija, nustatydamą (ar koreguodama) gamtinių dujų kainų viršutinę ribą, patvirtina minimalius kokybės lygius individualiai kiekvienai dujų įmonei, kurie galios iki reguliavimo periodo pabaigos ir kurie negali būti blogesni už praėjusiam kainų reguliavimo periodui ar jo daliai patvirtintus minimalius kokybės lygius.

19. Dujų įmonių teikiamų paslaugų minimalūs kokybės lygiai nustatomi kaip kokybės reikalavimų (rodiklių) minimalūs lygiai, nurodyti Aprašo 5 priede, ir yra suskaičiuojami, remiantis konkrečios dujų įmonės paskutinių 3 metų kokybės rodiklių vidurkiu.

20. Pagal dujų įmonių pateiktas metines kokybės rodiklių ataskaitas Komisija kasmet įvertina dujų įmonių teikiamų paslaugų kokybę, atlikdama konkrečiai dujų įmonei nustatytų minimalių kokybės lygių laikymosi analizę. Vertinimo išvadas Komisija skelbia metinės veiklos ataskaitoje, Europos Komisijai teikiamoje ataskaitoje, savo interneto svetainėje. Vertinimo išvadose konstatuojama, ar dujų įmonės teikiamos paslaugos tenkina konkrečiai dujų įmonei nustatytus minimalius kokybės lygius, nurodomos priežastys bei pateikiami paaiškinimai, jeigu dujų įmonės teikiamų paslaugų kokybė buvo blogesnė už nustatytus minimalius kokybės lygius.

21. Dujų įmonės metinių kokybės rodiklių pokytis, palyginti su konkrečiai dujų įmonei Komisijos nustatytu minimaliu kokybės lygiu, įvertinamas nustatant (koreguojant) gamtinių dujų kainų viršutinės ribas, vadovaujantis Gamtinių dujų kainų skaičiavimo metodikose nustatyta tvarka.

V. GAMTINIŲ DUJŲ ĮMONIŲ KOKYBĖS RODIKLIŲ ATASKAITŲ TEIKIMAS

22. Gamtinių dujų įmonė Komisijai pateikia:

22.1. Ketvirčiui pasibaigus per 20 kalendorinių dienų elektroniniu būdu ketvirtinę teikiamos paslaugos patikimumo ir kokybės rodiklių ataskaitą:

22.1.1. perdavimo sistemos operatorius pagal Aprašo 1 priedo 1, 2, ir 3 lentelėse pateiktas formas;

22.1.2. skirstymo sistemos operatorius pagal Aprašo 2 priedo 1, 2, ir 3 lentelėse pateiktas formas;

22.1.3. tiekimo įmonė pagal Aprašo 3 priedo lentelėje pateiktą formą.

22.2. Metams pasibaigus per 40 kalendorinių dienų elektroniniu būdu ir popieriniu egzemplioriumi metinę teikiamos paslaugos patikimumo ir kokybės rodiklių ataskaitą su minimalių kokybės lygių laikymosi analize:

22.2.1. perdavimo sistemos operatorius pagal Aprašo 1 priedo 1, 2, 3 ir 4 lentelėse bei 4 priede pateiktas formas;

22.2.2. skirstymo sistemos operatorius pagal Aprašo 2 priedo 1, 2, 3 ir 4 lentelėse bei 4 priede pateiktas formas;

22.2.3. tiekimo įmonė pagal Aprašo 3 priedo lentelėje pateiktą formą.

23. Jei per ataskaitinį laikotarpį nebuvo poreikio Aprašo 4 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. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

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

25. Ginčai dėl Aprašo laikymosi nagrinėjami įstatymų nustatyta tvarka.

26. Komisijos 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

(Kokybės rodiklių ataskaitos formos pavyzdys)

(įmonės pavadinimas)

(adresas, telefonas, faksas, el. paštas)

Valstybinei kainų ir energetikos kontrolės komisijai

GAMTINIŲ DUJŲ PERDAVIMO PASLAUGOS KOKYBĖS RODIKLIŲ ATASKAITA

20.... m. d. Nr.

(sudarymo vieta)

Atsiskaitomasis laikotarpis: 20.... m. (...ketvirtis)

1 lentelė. Perdavimo patikimumo rodikliai

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

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

2 lentelė. Perdavimo avarijų rodikliai

Rodiklis	Avarijų perdavimo sistemoje tipai pagal Nuostatus ¹				Pastabos
	sprogimai, gaisrai (pagal Nuostatų 16.1 punktą)	žala aplinkai (pagal Nuostatų 16.2 punktą)	tiekimo nutraukimas vietai (pagal Nuostatų 16.3 punktą)	visi tipai (Nuostatų 16.1, 16.2, 16.3 punktai)	
Avarijų dažnis ²					
– iš jų dėl operatoriaus atsakomybės					

3 lentelė. Perdavimo sutrikimų rodikliai

Rodiklis	Sutrikimų perdavimo sistemoje tipai pagal Nuostatus ¹				Pastabos
	tiekimo nutraukimas vietai (pagal Nuostatų 20.2.1 punktą)	tiekimo nutraukimas įmonei (pagal Nuostatų 20.2.2 punktą)	pavojingų medžiagų išleidimas (pagal Nuostatų 20.4 punktą)	visi tipai (Nuostatų 20.2.1, 20.2.2 ir 20.4 punktai)	
Sutrikimų dažnis ²					
– iš jų dėl operatoriaus atsakomybės					

Pastabos:¹ – Energetikos įrenginių avarijų ir veikimo sutrikimų tyrimo ir apskaitos nuostatai (2010);² – paskutinių 5 metų vidurkis.

Atsiskaitomasis laikotarpis: 20.... m.

4 lentelė. Nebuitinių vartotojų ir sistemos naudotojų prašymų ir skundų operatoriui nagrinėjimo rodiklis

Kokybės reikalavimas	Kokybės rodiklis	Kokybės rodiklio reikšmė
Laiku išnagrinėti prašymą ar skundą (per 30 kalendorinių dienų nebutiniam vartotojui ir sistemos naudotojui)	Perdavimo sistemos operatoriaus laiku išsiųstų atsakymų procentinė dalis ATS _(prašymai perdavimo operatoriui)	(*)

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

(pareiḡų pavadinimas)

(parašas)

(vardas ir pavardė)

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

(Kokybės rodiklių ataskaitos formos pavyzdys)

(įmonės pavadinimas)

(adresas, telefonas, faksas, el. paštas)

Valstybinei kainų ir energetikos kontrolės komisijai

GAMTINIŲ DUJŲ SKIRSTYMO PASLAUGOS KOKYBĖS RODIKLIŲ ATASKAITA

20.... m. d. Nr.

(sudarymo vieta)

Atsiskaitomasis laikotarpis: 20.... m. (....ketvirtis)

1 lentelė. Skirstymo patikimumo rodikliai

Eil. Nr.	Nutraukimai	SAIDI	SAIFI	Pastabos
1. Planuoti nutraukimai				
1.	Skirstymo sistema, iš jų:			
1.1.	buitiniam vartotojui			
1.2.	nebuitiniam vartotojui			
2. Neplanuoti nutraukimai				
2.	Skirstymo sistema, iš jų:			
2.1.	dėl <i>force majeure</i> priežasčių			
2.2.	dėl išorinio poveikio priežasčių			
2.3.	dėl operatoriaus atsakomybės	(*)	(*)	
2.4.	buitiniam vartotojui			
2.5.	nebuitiniam vartotojui			

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

2 lentelė. Skirstymo avarijų rodikliai

Rodiklis	Avarijų skirstymo sistemoje tipai pagal Nuostatus ¹			Pastabos
	žala aplinkai (pagal Nuostatų 16.2 punktą)	tiekimų nutraukimas vietai (pagal Nuostatų 16.3 punktą)	visi tipai (Nuostatų 16.2, 16.3 punktai)	
Avarijų dažnis ²				
– iš jų dėl operatoriaus atsakomybės				

3 lentelė. Skirstymo sutrikimų rodikliai

Rodiklis	Sutrikimų skirstymo sistemoje tipai pagal Nuostatus ¹					Pastabos
	sprogimai, gaisrai (pagal Nuostatų 20.1.1 punktą)	tiekimų nutraukimas vietai (pagal Nuostatų 20.2.1 punktą)	tiekimų nutraukimas įmonei (pagal Nuostatų 20.2.2 punktą)	pavojingų medžiagų išleidimas (pagal Nuostatų 20.4 punktą)	visi tipai (Nuostatų 20.1.1, 20.2.1, 20.2.2 ir 20.4 punktai)	
Sutrikimų dažnis ²						
– iš jų dėl operatoriaus atsakomybės						

Pastabos:

¹ Energetikos įrenginių avarijų ir veikimo sutrikimų tyrimo ir apskaitos nuostatai (2010);

² paskutinių 5 metų vidurkis.

Atsiskaitomasis laikotarpis: 20.... m.

4 lentelė. Avarinės tarnybos atvykimų ir vartotojų bei sistemos naudotojų prašymų ir skundų nagrinėjimo kokybės rodikliai

Eil. Nr.	Kokybės reikalavimas	Kokybės rodiklis	Rodiklio reikšmė	Pastabos
1.	Avarinei tarnybai laiku atvykti pas buitinių vartotojų tikrinti jo pranešimo apie nuotėkį (per 60 min.)	Atvykimų laiku procentinė dalis ATV (avarinė tarnyba)	(*)	

2.	Laiku išnagrinėti vartotojo prašymą ar skundą (per 10 kalendorinių dienų buitiniam vartotojui ir 30 kalendorinių dienų nebuitiniam vartotojui ir sistemos naudotojui)	Skirstymo sistemos operatoriaus laiku išsiųstų atsakymų procentinė dalis ATS <i>(prašymai skirstymo operatoriui)</i>	(*)	
----	---	---	-----	--

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

(pareigų pavadinimas)

(parašas)

(vardas ir pavardė)

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

(Kokybės rodiklių ataskaitos formos pavyzdys)

(įmonės pavadinimas)

(adresas, telefonas, faksas, el. paštas)

Valstybinei kainų ir energetikos kontrolės komisijai

GAMTINIŲ DUJŲ TIEKIMO PASLAUGOS KOKYBĖS RODIKLIŲ ATASKAITA

20.... m. d. Nr.

(sudarymo vieta)

Atsiskaitomasis laikotarpis: 20.... m. (....ketvirtis)

Eil. Nr.	Kokybės reikalavimas	Kokybės rodiklis		Rodiklio reikšmė	Pastabos
1.	Tiekti dujas patikimai (nebuitiniams vartotojams sutartyse nustatytais kiekiais (ne mažiau kaip 85%))	Vidutinė ribojimų trukmė RIB _(paros) , tenkanti 1 nebuitiniam vartotojui:	dėl visų priežasčių		
			dėl tiekimo įmonės atsakomybės		
2.	Dujų tiekimo nenutrūkstamumas (tiekti dujas buitiniams vartotojams be nutraukimų)	Tiekimo buitiniams vartotojams nutrūkstamumo lygis NUTR _(tiekimas, buitiniai) (dėl Aprašo 12 punkte nurodytų priežasčių)	dėl visų priežasčių		
			dėl tiekimo įmonės atsakomybės	(*)	
		Vidutinė nutraukimo trukmė vienam nutraukimą patyrusiam buitiniam vartotojui TRUKMĖ _(tiekimas, buitiniai) (dėl Aprašo 12 punkte nurodytų	dėl visų priežasčių		
			dėl tiekimo įmonės atsakomybės	(*)	

		priežasčių)			
3.	Laiku išnagrinėti prašymą ar skundą (per 10 kalendorinių dienų buitiniam vartotojui ir 30 kalendorinių dienų nebutiniam vartotojui ir sistemos naudotojui)	Laiku išsiųstų atsakymų procentinė dalis ATS _(prašymai tiekimo įmonei)		(*)	

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

(pareigų pavadinimas)

(parašas)

(vardas ir pavardė)

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

(Kokybės rodiklių ataskaitos formos pavyzdys)

(įmonės, filialo pavadinimas)

(adresas, telefonas, faksas, el. paštas)

Valstybinei kainų ir energetikos kontrolės komisijai

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

20.... m. d. Nr.

(sudarymo vieta)

Atsiskaitomasis laikotarpis: 20.... m.

Eil. Nr.	Kokybės reikalavimas	Kokybės rodiklis		Rodiklio reikšmė	Pastabos
1.	Laiku išsiųsti atsakymą naujam vartotojui į jo prašymą prijungti (per 45 kalendorines d.)	Laiku išsiųstų atsakymų procentinė dalis ATS _(naujas vartotojas)		(*)	
2.	Prijungti naujo vartotojo sistemą prijungimo sutartyje nustatyto laiku	Laiku neprijungtų naujų vartotojų procentinė dalis NEPRIJ _(naujas vartotojas) :	dėl visų priežasčių		
			dėl operatoriaus atsakomybės	(*)	

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

(pareigų pavadinimas)

(parašas)

(vardas ir pavardė)

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

TEIKIAMŲ PASLAUGŲ PATIKIMUMO IR KOKYBĖS RODIKLIŲ MINIMALŪS LYGIAI
(pavadinimas)

Paslauga	Kokybės reikalavimas	Metinis kokybės rodiklis	Komisijos nustatytas kokybės rodiklio minimalus lygis
Perdavimas	Perdavimo patikimumas	Neplanuotų nutraukimų dėl operatoriaus atsakomybės skaičius, suminė trukmė NUTRAUKIMAI _(perd. sistema) , SUMINĖ TRUKMĖ _(nutr. perd. sistema)	3 metų vidurkis
	Laiku išnagrinėti (per 30 kalendorinių dienų nebutinio vartotojo ir sistemos naudotojo prašymą ar skundą)	Laiku išsiųstų atsakymų procentinė dalis ATS _(prašymai perdavimo operatoriui)	3 metų vidurkis
Skirstymas	Skirstymo patikimumas	Vidutinė neplanuotų nutraukimų trukmė ir skaičius vienam vartotojui dėl operatoriaus atsakomybės SAIDI, SAIFI	3 metų vidurkis
	Avarinei tarnybai laiku (per 60 min.) atvykti pas buitinį vartotoją tikrinti jo pranešimo apie dujų nuotėkį (prireikus pašalinti dujų nuotėkį)	Atvykimų laiku procentinė dalis ATV _(avarinė tarnyba)	3 metų vidurkis
	Laiku išnagrinėti vartotojo prašymą (per 10 kalendorinių dienų buitiniam vartotojui ir 30 kalendorinių dienų nebutiniam vartotojui ir sistemos naudotojui)	Laiku išsiųstų atsakymų procentinė dalis ATS _(prašymai skirstymo operatoriui)	3 metų vidurkis
Tiekimas	Dujų tiekimo nenutrūkstamumas (tiekti dujas buitiniams vartotojams be nutraukimų)	Tiekimo buitiniams vartotojams nutrūkstamumo lygis dėl tiekimo įmonės atsakomybės NUTR _(tiekimas, buitiniai)	3 metų vidurkis
		Vidutinė nutraukimo trukmė vienam nutraukimą patyrusiam buitiniam vartotojui dėl tiekimo įmonės atsakomybės TRUKMĖ _(tiekimas, buitiniai)	3 metų vidurkis
	Laiku išnagrinėti vartotojo prašymą ar skundą (per 10 kalendorinių dienų buitiniam vartotojui ir 30 kalendorinių dienų nebutiniam vartotojui ir sistemos naudotojui)	Laiku išsiųstų atsakymų procentinė dalis ATS _(prašymai tiekimo įmonei)	3 metų vidurkis

Naujų vartotojų sistemų prijungimas prie dujų įmonių (perdavimo, skirstymo) sistemų	Laiku išsiųsti atsakymą naujam vartotojui į jo prašymą prijungti (per 45 kalend. d.)	Laiku išsiųstų atsakymų procentinė dalis ATS _(naujas vartotojas)	3 metų vidurkis
	Prijungti naujo vartotojo sistemą prijungimo sutartyje nustatytu laiku	Laiku dėl operatoriaus atsakomybės neprijungtų naujų vartotojų procentinė dalis NEPRIJ _(naujas vartotojas)	3 metų vidurkis
