

Na podlagi šestega odstavka 259. člena Energetskega zakona (Uradni list RS, št. 17/14) Agencija za energijo izdaja

Akt
o pravilih monitoringa kakovosti oskrbe z zemeljskim plinom

I. SPLOŠNE DOLOČBE

1. člen
(vsebina)

(1) Ta akt določa postopke in načine monitoringa kakovosti oskrbe z zemeljskim plinom (v nadaljnjem besedilu: kakovost oskrbe), načine in roke posredovanja podatkov Agenciji za energijo (v nadaljnjem besedilu: agencija) ter postopek in način presoje monitoringa kakovosti oskrbe ter ukrepe za njegovo izboljšanje.

(2) Podatki o kakovosti storitev z zemeljskim plinom (v nadaljnjem besedilu: kakovost storitev) operaterjev sistemov so podatki, ki obsegajo parametre o neprekinjenosti oskrbe in komercialni kakovosti in so namenjeni podpori izvajanju regulatornih nalog agencije.

2. člen
(namen)

Namen tega akta je:

- zagotoviti pravilno in poenoteno registracijo časov, potrebnih za izvajanje storitev, beleženje prekinitev oskrbe v prenosnem sistemu zemeljskega plina (v nadaljnjem besedilu: prenosni sistem) in distribucijskem sistemu zemeljskega plina (v nadaljnjem besedilu: distribucijski sistem);
- zagotoviti primerljivo, zanesljivo in preverljivo poročanje o parametrih kakovosti storitev, ohranjati ali izboljšati kakovost storitev na državni ravni oziroma zmanjšati razlike v kakovosti storitev med območji distribucijskih sistemov;
- podpreti reguliranje z monitoringom kakovosti storitev, ki ga izvaja agencija;
- podpreti reguliranje z monitoringom kakovosti oskrbe, ki ga izvaja agencija in
- spodbujati enako obravnavo kakovosti oskrbe uporabnikov sistema, tako v zaprtih distribucijskih sistemih kot v javnih sistemih.

3. člen (pomen izrazov)

Izrazi, uporabljeni v tem aktu, imajo enak pomen kot izrazi, opredeljeni v 4. in 159. členu Energetskega zakona (Uradni list RS, št. 17/14, v nadaljnjem besedilu: EZ-1), poleg tega pa še:

- lastni vzroki: so tisti vzroki nastanka prekinitev, ki jih ni mogoče opredeliti kot tuje vzroke, kakor tudi ne kot višjo silo, in so lahko posledica vzdrževanja, gradnje, nepredvidene situacije ali dotrajanosti;
- načrtovan dogodek: je namenska sprememba obratovalnega stanja sistema, ki lahko ima za posledico motnjo ali prekinitev dobave zemeljskega plina;
- nenačrtovan dogodek: je naključna sprememba obratovalnega stanja sistema, ki ima za posledico motnjo ali prekinitev dobave zemeljskega plina;
- pritožba: je pisno obvestilo uporabnika sistema, ki se ne strinja z delom ali kakovostjo storitve operaterja sistema;
- SAIDI: je parameter povprečnega trajanja prekinitev oskrbe v sistemu;
- SAIFI: je parameter povprečne frekvence prekinitev oskrbe v sistemu;
- tuji vzroki: so tisti vzroki, ki jih je povzročila tretja oseba;
- višja sila: je naravni dogodek izven stvari in zunaj okvira dejavnosti operaterja sistema (padavine, plaz, požar, poplava, potres ali druge naravne nesreče, ob katerih so bile razglašene krizne razmere), katerega učinka na prekinitev oskrbe ni mogoče preprečiti z vidika (ne)pričakovanosti. Višja sila je lahko tudi nenaravni dogodek (npr. vojna), ob katerem so bile razglašene krizne razmere.

4. člen (obseg posredovanja podatkov)

(1) Operaterji sistema posredujejo agenciji podatke o kakovosti storitev, in sicer podatke o:

- neprekinjenosti oskrbe in
- komercialni kakovosti.

(2) Podatki iz prejšnjega odstavka so podrobneje opredeljeni v II. in III. poglavju tega akta.

5. člen (poročanje)

(1) Operaterji sistema agenciji do 15. februarja za preteklo koledarsko leto poročajo:

- podatke o neprekinjenosti oskrbe, kot so opredeljeni v II. poglavju tega akta;
- podatke o komercialni kakovosti, kot so opredeljeni v III. poglavju tega akta.

(2) Operaterji sistema poročajo agenciji podatke iz prejšnjega odstavka v skladu z aktom, ki ureja način posredovanja podatkov in dokumentov izvajalcev energetske dejavnosti. Poročilo vsebuje tudi izsledke analiz neprekinjenosti oskrbe in komercialne kakovosti.

(3) Agencija s pomočjo vnaprej pripravljene predloge predpiše obliko, v kateri morajo operaterji sistema oddati poročilo.

(4) Podlaga za posamezne analize so podatki letnega poročanja ter drugi podatki, ki jih operaterji sistema uporabljajo za izvajanje nadzora kakovosti storitev.

(5) Operaterji sistema na svojih spletnih straneh javno objavijo poročilo v 30 dneh po oddaji poročila agenciji.

6. člen

(vodenje in hramba podatkov o kakovosti storitev)

Vse potrebne podatke za izračun parametrov kakovosti storitev operaterji sistema vodijo in hranijo najmanj za obdobje treh regulativnih okvirov oziroma najmanj deset let. Operaterji sistema so za čas trajanja tega obdobja dolžni voditi in hraniti tudi vso razpoložljivo dokumentacijo o pritožbah uporabnikov sistema.

II. NEPREKINJENOST OSKRBE

7. člen (spremljanje parametrov)

(1) Z namenom monitoringa neprekinjenosti oskrbe operater sistema spremlja čas trajanja vseh prekinitev in pogostost vseh prekinitev.

(2) Predloga, ki jo za namen poročanja operaterjev sistema pripravi agencija, omogoča operaterjem sistema poročanje neprekinjenosti oskrbe, in sicer:

- čas trajanja prekinitev delovanja sistema in
- pogostost prekinitev delovanja sistema.

(3) Podatke iz prejšnjega odstavka operater sistema uporabi za izračun naslednjih parametrov neprekinjenosti oskrbe:

- SAIDI in
- SAIFI.

(4) Operaterji sistema, ki agenciji poročajo o neprekinjenosti oskrbe, so dolžni zagotoviti podatke za spremljanje parametrov neprekinjenosti oskrbe, ki zagotavljajo razvrstitev vrednosti parametrov glede na vzroke prekinitev.

(5) Operater sistema opredeli vzroke prekinitev, ki se delijo na načrtovane in nenačrtovane dogodke na omrežju in imajo za posledico prekinitev oskrbe uporabnika sistema.

(6) Operater sistema opredeli nenačrtovane dogodke na omrežju, ki se delijo na višjo silo, tuj vzrok in lastni vzrok.

8. člen (izračun SAIDI)

Parameter SAIDI se izračuna na naslednji način:

$$\text{SAIDI} = \frac{\sum \text{Skupen čas trajanja prekinitev uporabnikov sistema}}{\text{Skupno število oskrbovanih uporabnikov sistema}} \left[\frac{\text{min}}{\text{uporabnika}} \right]$$

9. člen
(izračun SAIFI)

Parameter SAIFI se izračuna na naslednji način:

$$SAIFI = \frac{\sum \text{Skupno število prekinjenih uporabnikov sistema}}{\text{Skupno število oskrbovanih uporabnikov sistema}}$$

10. člen
(ravni spremljanja parametrov)

(1) Operaterji sistema, ki agenciji poročajo o neprekinjenosti oskrbe, so dolžni zagotoviti podatke za spremljanje parametrov neprekinjenosti oskrbe na ravneh opazovanja, ki zagotavljajo razvrstitev vrednosti kazalnikov glede na vzroke prekinitev in posamezno območje izvajanja gospodarske javne službe (v nadaljnjem besedilu: javna služba).

(2) Raven opazovanja za operaterja distribucijskega sistema je posamezno območje izvajanja javne službe.

(3) Raven opazovanja za operaterja prenosnega sistema so uporabniki sistema, oskrbovani neposredno preko prenosnega sistema, in operaterji distribucijskih sistemov.

11. člen
(pravila za beleženje trajanja dogodkov)

(1) Čas trajanja nenačrtovanih prekinitev oskrbe z zemeljskim plinom se beleži tako, da se zabeleži čas od prejema informacije o prekinitvi oskrbe v kateri koli obliki (na primer pisno, po telefonu, ustno) in do ponovne vzpostavitve nemotene oskrbe vseh uporabnikov sistema, priključenih na sistem.

(2) Čas trajanja načrtovanih prekinitev se beleži s časom pričetka prekinitve in časom konca prekinitve oskrbe z zemeljskim plinom, ki jo povzroči operater sistema.

12. člen
(višja sila)

(1) Za vse prekinitve, ki jih operaterji sistema opredelijo kot posledico višje sile, morajo voditi dokumentacijo, s katero lahko dokažejo, da:

- so bile razglašene krizne razmere ali
- je prekinitev posledica drugega izjemnega dogodka, ki ima značilnost višje sile.

(2) Operaterji sistema v poročilu za vsako prekinitev zaradi višje sile navedejo vzroke in predložijo dokaze za svoje navedbe.

13. člen
(tuji vzroki)

(1) Za vse prekinitve, ki jih operaterji sistema opredelijo kot posledico tujega vzroka, morajo voditi dokumentacijo, s katero lahko dokažejo, da jih je povzročilo dejanje tretje osebe.

(2) Operaterji sistema v poročilu za vsako prekinitvev navedejo vzroke in predložijo dokaze za svoje navedbe.

III. KOMERCIALNA KAKOVOST

14. člen
(spremljanje parametrov)

(1) Z namenom monitoringa komercialne kakovosti operaterji sistema spremljajo naslednje parametre komercialne kakovosti:

- povprečni čas, potreben za popravila sistema;
- povprečni čas za obravnavanje pritožb;
- povprečni čas posredovanja informacij;
- povprečni čas, potreben za priključitev na sistem.

(2) Predloga, ki jo za namen poročanja operaterjev sistema pripravi agencija, omogoča operaterjem sistema poročanje o parametrih komercialne kakovosti.

(3) Operaterji sistema, ki agenciji poročajo o komercialni kakovosti, so agenciji dolžni zagotoviti podatke za spremljanje parametrov kakovosti.

15. člen
(povprečni čas, potreben za popravila sistema)

(1) Parameter povprečni čas, potreben za popravila sistema, se izračuna na naslednji način:

$$T_{PS\ povp.} = \frac{\sum_{i=1}^n T_{NNPi} + \sum_{i=1}^m T_{NPI}}{n+m} [ure] ,$$

kjer oznake pomenijo:

T_{PS povp.} je povprečni čas, potreben za popravila sistema;

T_{NNPi} je čas *i* – te nenačrtovane prekinitve;

T_{NPI} je čas *i* – te načrtovane prekinitve;

n je število nenačrtovanih prekinitvev;

m je število načrtovanih prekinitvev.

(2) Za nenačrtovane prekinitve se parameter izračunava kot povprečni čas, ki preteče od prejema informacije o nenačrtovanem dogodku v katerikoli obliki (na primer pisno, po telefonu, ustno), ki povzroči motnjo v sistemu in odpravo te motnje, na naslednji način:

$$T_{NNP\ povp.} = \frac{\sum_{i=1}^n T_{NNPi}}{n} [\text{ure}],$$

kjer oznake pomenijo:

$T_{NNP\ povp.}$ je povprečni čas nenačrtovanih prekinitev;

T_{NNPi} je čas i – te nenačrtovane prekinitve;

n je število nenačrtovanih prekinitev.

(3) Za načrtovane prekinitve se parameter izračunava kot povprečni čas, ki preteče od začetka načrtovanega dela na sistemu, ki ima za posledico motnjo v sistemu, do zaključka načrtovanega dela, na naslednji način:

$$T_{NP\ povp.} = \frac{\sum_{i=1}^m T_{NPi}}{m} [\text{ure}],$$

kjer oznake pomenijo:

$T_{NP\ povp.}$ je povprečni čas načrtovanih prekinitev;

T_{NPi} je čas i – te načrtovane prekinitve;

m je število načrtovanih prekinitev.

16. člen

(povprečni čas za obravnavanje pritožb)

(1) Osnova za izračun parametra povprečni čas za obravnavanje pritožb je čas od prejema pisne pritožbe do njene rešitve.

(2) Parameter povprečni čas za obravnavanje pritožb se izračuna kot povprečje časov, potrebnih za rešitev vseh pritožb, in sicer na način:

$$T_{OP\ povp.} = \frac{\sum_{i=1}^n T_{OPi}}{n} [\text{delovnih dni}],$$

kjer oznake pomenijo:

$T_{OP\ povp.}$ je povprečni čas za obravnavanje pritožb;

T_{OPi} je čas obravnave i – te pritožbe;

n je število vseh pritožb.

(3) Agencija lahko zahteva razdelitev pritožb na upravičene in neupravičene, ali glede na drugo zahtevano razmejitev.

17. člen

(povprečni čas posredovanja informacij)

(1) Osnova za izračun parametra povprečni čas posredovanja informacij je čas od prejetja pisne zahteve za podajo informacije (na primer splošna vprašanja ali vprašanja, povezana z računi, obrazložitvami računov, informacijami o tarifnih postavkah omrežnine in drugih storitev) in do časa, ko je bila informacija posredovana uporabniku sistema.

(2) Parameter povprečni čas posredovanja informacij se izračuna kot povprečje časov, potrebnih za posredovanje vseh pisno zahtevanih informacij, in sicer na način:

$$T_{PI\ povp.} = \frac{\sum_{i=1}^n T_{PIi}}{n} \text{ [dni]},$$

kjer oznake pomenijo:

$T_{PI\ povp.}$ je povprečni čas posredovanja informacij;

T_{PIi} je čas posredovanja i – te informacije;

n je število vseh pisno zahtevanih informacij.

18. člen

(povprečni čas, potreben za priključitev na sistem)

(1) Osnova za izračun parametra povprečni čas, potreben za priključitev na sistem, je čas, ki preteče od prejema popolne pisne vloge za izdajo soglasja za priključitev do izvedbe fizične priključitve na sistem. Šteje se samo čas trajanja postopka, na katerega ima vpliv operater sistema.

(2) Parameter povprečni čas, potreben za priključitev na sistem, se izračuna kot povprečje časov, potrebnih za priključitev vseh uporabnikov sistema, in sicer na naslednji način:

$$T_{PNS\ povp.} = \frac{\sum_{i=1}^n T_{PNSi}}{n} \text{ [delovnih dni]},$$

kjer oznake pomenijo:

$T_{PNS\ povp.}$ je povprečni čas, potreben za priključitev na sistem;

T_{PNSi} je čas, potreben za priključitev i – tega uporabnika sistema;

n je število vseh novo priključenih uporabnikov sistema.

IV. PRESOJE MONITORINGA KAKOVOSTI STORITEV IN UKREPI ZA NJEGOVO IZBOLJŠANJE

19. člen

(splošno)

Agencija izvaja presoje monitoringa kakovosti storitev z namenom ugotavljanja pravilnosti izvajanja monitoringa kakovosti storitev in z namenom ugotavljanja možnosti izboljševanja procesa monitoringa kakovosti storitev.

20. člen

(področja za izvedbo presoje)

Agencija izvaja presojo na naslednjih področjih:

- točnost registriranja dogodkov;
- natančnost izračuna parametrov in

- pravilnost opredelitve vzrokov dogodkov.

21. člen **(napoved presoje)**

- (1) Agencija napove presojo v pisni obliki najpozneje 14 dni pred izvedbo postopka in hkrati sporoči imena pooblaščenih oseb agencije ter področje presoje.
- (2) Operater sistema mora agenciji sporočiti ime odgovorne osebe, ki bo sodelovala v postopku presoje, in potrditi datum napovedane presoje.
- (3) Agencija na zahtevo operaterja sistema datum izvedbe presoje prestavi za največ pet delovnih dni od napovedanega datuma. Pisno zahtevo za prestavitev datuma mora operater sistema agenciji posredovati v petih delovnih dneh po prejemu pisne napovedi presoje.
- (4) Vsak udeleženec v presoji nosi svoje stroške.

22. člen **(postopek in način presojanja monitoringa kakovosti storitev)**

- (1) Agencija izvaja presoje monitoringa kakovosti storitev z obiski posameznega operaterja sistema. Presoja se praviloma izvaja na mestu, kjer so na voljo podatki.
- (2) Presoja pri operaterju sistema izvajajo pooblašcene osebe agencije.
- (3) Ob obisku operaterja sistema pooblaščena oseba agencije s pregledom procesov spremljanja posameznih parametrov kakovosti storitev ugotavlja ustreznost področij iz 20. člena tega akta.
- (4) O pravilnosti izvajanja postopkov monitoringa kakovosti storitev v skladu s tem aktom pooblaščena oseba agencije sestavi zapisnik, ki ga podpišeta pooblaščena oseba agencije in odgovorna oseba operaterja sistema in iz katerega mora biti razvidna uspešnost opravljene presoje.
- (5) Agencija presojo oceni kot uspešno ali neuspešno.
- (6) Ocena mora biti skladna z dejstvi, ugotovljenimi pri presoji, ki so razvidna iz zapisnika presoje.

23. **(uspešnost presoje)**

Agencija presojo oceni kot uspešno, kadar je pregledanih vsaj deset postopkov iz prejšnjega člena tega akta in od tega vsaj 90 odstotkov pregledanih postopkov oceni kot ustreznih. V nasprotnem primeru presojo oceni kot neuspešno.

24. člen
(izboljšave)

Operater sistema mora v primeru neuspešnosti opravljene presoje agenciji v roku, ki ne sme biti krajši od 15 dni in ki mu ga v odvisnosti od ugotovljene nepravilnosti postavi pooblaščen oseb agencije, ki je izvajala presojo, posredovati korektivne ukrepe, s katerimi odpravi pri presoji ugotovljene neustreznosti.

V. PREHODNE IN KONČNA DOLOČBA

25. člen
(prehodne določbe)

(1) Ne glede na 5. člen tega akta operaterji sistema prve podatke v skladu z drugim odstavkom 5. člena tega akta za obdobje od 1. oktobra 2016 do 31. decembra 2017 posredujejo agenciji do 15. februarja 2018.

(2) Agencija pripravi predlogo iz drugega odstavka 7. člena tega akta in drugega odstavka 14. člena tega akta najkasneje do 1. decembra 2015.

(3) Agencija prične izvajati presojo monitoringa kakovosti storitev v letu 2018.

26. člen
(uveljavitev akta)

Ta akt začne veljati petnajsti dan po objavi v Uradnem listu Republike Slovenije.

Št. 71-4/2015-10/233
Maribor, dne 26. marca 2015
EVA 2015-2430-0041

Predsednica sveta
Agencije za energijo
Ivana Nedižavec Korada l.r.