

На основу члана 46. став 1. тачка 2) подтачка (2) и става 2. тачка 3) истог члана, а у вези члана 47. став 2. тачка 5), и члана 37. став 1. Закона о енергетици („Службени гласник РС“, бр. 57/11, 80/11-испр., 93/12 и 124/12),

Савет Агенције за енергетику Републике Србије, на 248. седници од 31. децембра 2013. године, донео је

## **Правила о праћењу техничких и комерцијалних показатеља и регулисању квалитета испоруке и снабдевања електричном енергијом и природним гасом**

### **1. Предмет правила**

Овим правилима уређује се начин праћења техничких и комерцијалних показатеља квалитета испоруке и снабдевања електричном енергијом и природним гасом.

### **2. Опште одредбе**

2.1. Оператор преносног и дистрибутивног система електричне енергије, оператор транспортног и дистрибутивног система природног гаса, снабдевач, јавни и резервни снабдевач у складу са овим правилима прате начин и рокове у којима извршавају обавезе од утицаја на квалитет испоруке и снабдевања електричном енергијом и природним гасом прописане законом који уређује област енергетике и прописима донетим на основу овог закона.

2.2. Енергетски субјект из тачке 2.1. став 1. ових правила у складу са овим правилима:

1) евидентира поднеске (захтеве, притужбе, жалбе, приговоре и др.), планиране догађаје као и настале кварове, хаварије, погонске и друге непланиране догађаје (виша сила, квар на систему суседног оператора, радње трећих лица или животиња и сл.) од значаја за праћење квалитета испоруке, односно снабдевања електричном енергијом и природним гасом, без обзира на начин како је за њих сазнао;

2) прикупља и обрађује податке у вези са евидентираним догађајем које исказује по позицијама како су оне дате у одговарајућим табелама које се објављују на интернет страници Агенције за енергетику Републике Србије ([www.aers.rs](http://www.aers.rs)) у даљем тексту: Агенција;

3) податаке из подтач. 2) доставља Агенцији у роковима утврђеним овим правилима;

4) по истеку календарске године доставља Агенцији и годишњи извештај о праћењу показатеља квалитета испоруке, односно снабдевања за претходну календарску годину у којој је обављао лиценцирану енергетску делатност и поставља га на своју интернет страницу или на други пригодан начин чини доступним јавности, најкасније до 15. априла текуће за претходну календарску годину и обезбеђује упоредни преглед показатеља из извештаја за последњих пет календарских година;

5) на основу податка добијених праћењем показатеља квалитета предузима потребне мере и активности са циљем отклањања уочених недостатака и унапређења квалитета испоруке, односно снабдевања електричном енергијом, односно природним гасом.

2.3. Агенција, у смислу ових правила:

1) проверава потпуност извештаја и података које енергетски субјекти исказују по позицијама у табелама и налаже њихову исправку, односно допуну у примереном року;

2) на основу достављених података и извештаја прати показатеље квалитета испоруке и снабдевања електричном енергијом и природним гасом за календарску годину за коју се

извештај подноси и упоредо по календарским годинама и по енергетским субјектима који обављају исту енергетску делатност;

3) податке о праћењу показатеља квалитета користи за потребе израде извештаја које сачињава у обављању послова из свог делокруга.

2.4. Енергетски субјект из тачке 2.1. ових правила податке о праћењу показатеља квалитета испоруке, односно снабдевања електричном енергијом и природним гасом исказује по позицијама датим у табелама за сваки квартал календарске године (у даљем тексту: период праћења).

Подаци из става 1. ове тачке достављају се Агенцији електронском поштом најкасније последњег дана у месецу који следи након периода праћења.

Извештај са подацима о праћењу показатеља квалитета за период од једне календарске године, односно за део календарске године у којој је енергетски субјект обављао лиценцирану делатност, енергетски субјект доставља Агенцији писаним путем и електронском поштом најкасније до 15. априла текуће за претходну календарску годину.

Ако на дан истека периода праћења није протекао прописани рок за поступање по поднеску, такав поднесак се евидентира за период праћења у ком истиче рок за поступање.

### **3. Показатељи квалитета испоруке и снабдевања електричном енергијом и природним гасом**

Енергетски субјекти током календарске године евидентирају догађаје и прикупљају податке техничког и комерцијалног карактера у складу са овим правилима.

Као техничке показатеље квалитета испоруке током календарске године оператори система из тачке 2.1. ових правила прате поузданост рада система и квалитет електричне енергије, односно природног гаса.

Као комерцијалне показатеље квалитета испоруке односно снабдевања, током календарске године, оператори система односно снабдевачи из тачке 2.1. ових правила прате благовременост извршавања прописаних обавеза од утицаја на квалитет испоруке, односно квалитет снабдевања електричном енергијом и природним гасом.

### **4. Праћење техничких показатеља квалитета испоруке електричне енергије**

#### **4.1. Непрекидност испоруке**

4.1.1. Поуздан рад система за пренос и дистрибуцију електричне енергије обезбеђује се током календарске године ако трајање прекида у испоруци не прелази прописано трајање непланираних и планираних прекида и трајање мера планираних ограничења за случај наступања опште несташице у смислу прописа који уређује услове испоруке електричне енергије и правила која уређују рад преносног односно дистрибутивног система електричне енергије.

Оператор система за потребе ових правила евидентира као планиран прекид испоруке електричне енергије, сваки прекид који је:

1) започео и окончано сагласно термину трајања прекида који је на прописан начин најавио у свом обавештењу о потреби извођења планираних радова на одржавању или проширењу система;

2) настао као последица наступања опште несташице електричне енергије, ако је извршен према плану и редоследу најављеног ограничења испоруке електричне енергије.

Оператор система, за потребе ових правила евидентира као непланирани прекид сваки прекид у испоруци који није планирао, као и сваки прекид испоруке који је планирао, ако прекид

није извршио у складу са најављеним планом прекида, односно планом ограничења испоруке електричне енергије због наступања опште несташице.

Када је планирани прекид испоруке у смислу ових правила претежно извршен у најављеном термину, али уз одступања, тако да је прекид отпочео пре, односно окончан након најављеног термина почетка односно завршетка планираног прекида, оператор система одступање евидентира као нов непланирани прекид у укупном трајању одступања од најављеног почетка односно завршетка планираног прекида. Ако је планирани прекид у потпуности извршен мимо најављеног, настало одступање се евидентира као непланирани прекид у укупном трајању насталог прекида.

4.1.2. За потребе праћења показатеља непрекидности испоруке електричне енергије оператор система:

1) евидентира и прикупља податке о сваком појединачном прекиду испоруке према редоследу настанка (датум, време почетка и завршетка прекида, трајање појединачног прекида, напонски ниво на ком је настао са ближим одређењем локације, узрок прекида, број места предаје којима је испорука прекинута, и друге податке о прекиду);

2) евидентирани прекиде испоруке означава као планиране, односно непланиране у складу са овим правилима, у зависности од узрока и трајања прекида;

3) израчунава просечно трајање непланираних прекида испоруке (просечно време отклањања кварова) и исказује друге податке из тач. 4.1.2.1. и 4.1.2.3., односно тач. 4.1.2.2. и 4.1.2.3. ових правила.

4.1.2.1. Оператор система за пренос електричне енергије на основу података о евидентираним непланираним прекидима у периоду праћења у складу са овим правилима израчунава и у одговарајућој табели исказује следеће податке:

1) „Испалу снагу“ ( $P_p$ ) – која се за сваки непланирани прекид израчунава као збир одобрених снага на свим активним местима предаје која су остала без испоруке услед непланираног прекида;

2) „Неиспоручену електричну енергију“ ( $ENS_p$ ) – која се за сваки непланирани прекид израчунава као производ „Испале снаге“ ( $P_p$ ) и трајања прекида;

3) „Укупну неиспоручену електричну енергију“ ( $ENS$ ) - која се израчунава као сума неиспоручене електричне енергије ( $ENS_p$ ) свих непланираних прекида зависно од узрока прекида, према формули:

$$ENS = \sum_p ENS_p \quad p = 1, \dots, P$$

4) „Испоручену електричну енергију“ ( $E_i$ ) – која се исказује као укупно испоручена електрична енергија на свим местима предаје у систему;

5) „Удео неиспоручене електричне енергије“ ( $ENS_u$ ) - који се израчунава као количник „Укупно неиспоручене електричне енергије“ и „Испоручене електричне енергије“;

6) „Просечно трајање прекида напајања“ ( $AIT$ ) - које се израчунава као количник „Неиспоручене електричне енергије“ ( $ENS$ ) и „Средње снаге“, при чему се „Средња снага“ одређује као количник „Испоручене електричне енергије“ ( $E_i$ ) и трајања периода праћења у минутима ( $T_p$ ).

$AIT$  се израчунава према формули:

$$AIT = \frac{ENS}{\frac{E_i}{T_p}}$$

4.1.2.2. Оператор дистрибутивног система електричне енергије на основу података о непланираним прекидима у периоду праћења израчунава и по позицијама у табели исказује следеће податке :

1) „Просечну учесталост прекида испоруке по месту предаје електричне енергије“ (SAIFI) – који се израчунава као количник укупног броја прекида испоруке електричне енергије и укупног броја места предаје електричне енергије на дистрибутивном систему и делу дистрибутивног система;

2) „Просечно трајање прекида испоруке у минутима по месту предаје електричне енергије“ (SAIDI) - које се израчунава као количник укупног трајања прекида испоруке на свим местима предаје електричне енергије и укупног броја места предаје на дистрибутивном систему и делу дистрибутивног система.

4.1.2.3. Оператор система евидентира укупно трајање, време почетка и завршетка непланираног прекида преузимања електричне енергије од произвођача у систем, као и узроке настанка прекида (догађај у систему оператора, догађај код произвођача, виша сила и друго).

Оператор система израчунава и по позицијама у табели исказује и следеће податке:

1) „Испалу снагу“ (Pp) –укупна снага производног објекта планирана за преузимање у систем, која услед настанка прекида није преузета, која се исказује за сваки непланирани прекид;

2) „Неиспоручену електричну енергију произвођача“ (ENPp) - која се за сваки непланирани прекид израчунава као производ „Испале снаге“ (Pp) и трајања прекида у минутима;

3) „Број места предаје која су остала без испоруке“ (Nip) – број места предаје (крајњем купцу, суседном систему и друго) која су остала без испоруке због прекида у преузимању електричне енергије од произвођача, за сваки непланирани прекид.

## 4.2. Квалитет електричне енергије

Оператор система обезбеђује квалитет електричне енергије испоруком електричне енергије прописаног напона и фреквенције прописаног актом који уређује опште услове испоруке електричне енергије и правилима која уређују рад преносног, односно дистрибутивног система електричне енергије.

Оператор система евидентира као сметње у раду преносног, односно дистрибутивног система електричне енергије вредности и трајање одступања напона и фреквенције изван прописаних граница настала током периода праћења.

Оператор система, за потребе праћења показатеља квалитета електричне енергије, евидентира и у одговарајућој табели исказује: датум, време настанка и трајање појединачне сметње, број погођених места предаје, узрок сметње, напонски ниво, ближе одређење локације настанка сметње и укупно трајање евидентираних сметњи.

Оператор система евидентира и исказује податке о укупном броју поднетих приговора и броју оправданих приговора на квалитет електричне енергије.

## 5. Праћење комерцијалних показатеља испоруке електричне енергије

Оператор система евидентира време потребно за извршавања прописаних обавеза у вези са испоруком електричне енергије и друге податке које исказује према позицијама датим у одговарајућим табелама за потребе праћења комерцијалних показатеља квалитета испоруке електричне енергије:

1) одлучивања о поднетим захтевима за издавање одобрења за прикључење, укључујући и рокове за поступање по жалбама изјављеним против акта првостепеног органа (усвајање или одбацивање жалбе);

2) пуштања објекта под напон када крајњи купац испуњава све прописане услове за прикључење објекта, и одређује просечно време потребно за прикључење објекта на систем;

3) доношења образложеног решења када оператор одбија захтеве за приступ, укључујући рокове за поступање по жалбама изјављеним против акта првостепеног органа (усвајање или одбацивање жалбе);

4) обавештавања о сметњама или оштећењима мерног уређаја на објекту крајњег купца, укључујући и рокове за њихово отклањање од дана сазнања односно слања обавештења крајњем купцу;

5) отклањања насталих сметњи у испоруци чији узрок није на објекту крајњег купца;

6) обуставе испоруке крајњем купцу на захтев снабдевача;

7) доставе опомене крајњем купцу пре извршења обуставе испоруке;

8) доставе обавештења крајњем купцу пре искључења објекта са система, осим ако је разлог искључења опасност по живот и здравље људи;

9) доставе обавештења о дану у којем оператор врши искључење на захтев крајњег купца;

10) поступања по приговору поднетом због обуставе или искључења објекта са система;

11) поступања по приговору корисника система поднетом на испостављени обрачун услуге приступа систему;

12) поновног успостављања испоруке електричне енергије објекту крајњег купца након отклањања разлога који су довели до обуставе, односно усвајања приговора на извршену обуставу или искључење;

Оператор система евидентира и прати квалитет услуге коју пружа путем корисничких центара – број обраћања, просечно време одзива у зависности од начина обраћања и др.

## **6. Праћење комерцијалних показатеља квалитета снабдевања електричном енергијом**

Снабдевач, јавни снабдевач и резервни снабдевач електричном енергијом евидентирају време потребно за извршавање прописаних обавеза у вези са снабдевањем електричном енергијом и друге податке по позицијама датим у одговарајућим табелама за потребе праћења комерцијалних показатеља квалитета снабдевања електричном енергијом:

1) поступања по приговорима крајњих купаца поднетим на испостављени обрачун снабдевача;

2) доставу упозорења крајњем купцу за испуњење доспелих уговорних обавеза плаћања пре дана подношења захтева за обуставу испоруке оператору система.

Резервни снабдевач електричном енергијом евидентира и рокове извршавања прописаних обавеза у вези са резервним снабдевањем електричном енергијом по позицијама датим у одговарајућим табелама за потребе праћења следећих комерцијалних показатеља квалитета:

1) доставе уговора о продаји електричне енергије крајњем купцу у прописаном року од дана почетка резервног снабдевања;

2) обавештавања о дану у којем купац губи право на резервно снабдевање пре престанка права на резервно снабдевање.

Снабдевач из става 1. ове тачке правила евидентира и посебно исказује податке о броју примљених приговора на прекиде и сметње у испоруци електричне енергије које је проследио оператору система.

Снабдевач из става 1. ове тачке правила евидентира и прати квалитет услуге које пружа путем корисничких центара – број обраћања, просечно време одзива у зависности од начина обраћања и друго.

## **7. Праћење показатеља квалитета испоруке природног гаса**

### **7.1. Непрекидност испоруке**

7.1.1. Поуздан рад система за транспорт и дистрибуцију природног гаса обезбеђује се у току календарске године испоруком природног гаса са прекидима чије трајање не прелази прописано трајање непланираних и планираних прекида и трајања мера планираних ограничења за случај наступања опште несташице у смислу прописа који уређује услове испоруке природног гаса и правила која уређују рад транспортног, односно дистрибутивног система за природни гас.

Оператор система за потребе ових правила евидентира као планирани прекид испоруке природног гаса, сваки прекид у испоруци који је:

1) започет и окончан сагласно термину трајања прекида који је оператор на прописан начин најавио у свом обавештењу о потреби извођења планираних радова на одржавању или проширењу система;

2) настао као последица наступања опште несташице природног гаса, ако је извршен према плану и редоследу најављеног ограничења испоруке природног гаса.

Оператор система за потребе ових правила, евидентира као непланирани прекид сваки прекид у испоруци који није планирао, као и сваки прекид испоруке који је планирао, а није извршио сагласно најављеном плану прекида, односно плану ограничења испоруке природног гаса због наступања опште несташице.

Када је планирани прекид испоруке претежно извршен у најављеном термину али уз одступања тако да је прекид отпочео пре или је окончан након најављеног термина почетка или завршетка планираног прекида, оператор система одступање евидентира као нов непланирани прекид у трајању насталог одступања од најављеног почетка, односно завршетка планираног прекида. Ако је планирани прекид у потпуности извршен мимо најављеног термина, настало одступање се евидентира као непланирани прекид у укупном трајању насталог прекида.

### **7.1.2. За потребе праћења показатеља непрекидности рада система оператор система:**

1) евидентира и прикупља податке о сваком појединачном прекиду према редоследу настанка (датум, време почетка и завршетка као и трајање појединачног прекида, ближе одређење локације, узрок прекида, број места предаје којима је испорука прекинута, укупно трајање прекида и друге податке о прекиду);

2) евидентиране прекиде испоруке означава као планиране, односно непланиране у смислу ових правила, у зависности од узрока и дужине трајања прекида;

3) израчунава просечно трајање непланираних прекида испоруке (просечно време отклањања кварова) и исказује друге податке из тачке 7.1.2.1, односно тачке 7.1.2.2. ових правила.

7.1.2.1. Оператор транспортног система природног гаса на основу свих евидентираних прекида у периоду праћења исказује у одговарајућој табели податке о трајању планираних и непланираних прекида према узроцима који су до прекида довели.

7.1.2.2. Оператор дистрибутивног система природног, гаса на основу података о непланираним прекидима у периоду праћења, израчунава и по позицијама датим у табели исказује:

1) „Просечну учесталост прекида испоруке по месту предаје природног гаса“ (SAIFI) - која се израчунава као количник укупног броја прекида испоруке и укупног броја места предаје природног гаса на дистрибутивном систему и делу дистрибутивног система;

2) „Просечном трајању прекида испоруке у минутима по месту предаје природног гаса“ (SAIDI) - које се израчунава као количник укупног трајања прекида испоруке на свим местима предаје и укупног броја места предаје на дистрибутивном систему и делу дистрибутивног система.

## 7.2. Квалитет природног гаса

За потребе праћења квалитета природног гаса оператор система у одговарајућој табели исказује податке о броју извршених узорковања природног гаса, опсегу одступања квалитета природног гаса, укупном броју поднетих приговора и броју оправданих приговора на квалитет природног гаса.

## 8. Праћење комерцијалних показатеља квалитета испоруке природног гаса

Оператор система евидентира време потребно за извршавање прописаних обавеза у вези са испоруком природног гаса и друге податке по позицијама датим у табелама за потребе праћења комерцијалних показатеља квалитета испоруке:

1) одлучивања о поднетим захтевима за издавање одобрења за прикључење, укључујући и поступање оператора по жалбама изјављеним на акта првостепеног органа (усвајање или одбацивање жалбе);

2) пуштања природног гаса у објекат када је крајњи купац испунио све прописане услове прикључења објекта и одређује просечно време за прикључење објекта на систем;

3) доношења образложеног решења којим се одбија захтев за приступ укључујући и поступања оператора по жалбама изјављеним на акта првостепеног органа (усвајања или одбацивање жалбе);

4) обавештавања о сметњама или оштећењима мерног уређаја на објекту крајњег купца, укључујући и рокове за њихово отклањање;

5) ванредне контроле мерног уређаја по захтеву енергеског субјекта или крајњег купца;

6) обуставе испоруке крајњем купцу на захтев снабдевача;

7) доставе опомене пре обуставе испоруке у објекту крајњег купца;

8) доставе обавештења о искључењу пре искључења објекта са система, осим ако се искључење врши због наступања опасности по живот и здравље људи;

9) поступање оператора по приговору због обуставе или искључења објекта са система;

10) поновног успостављања испоруке природног гаса у објекту крајњег купца након отклањања разлога који су довели до обуставе испоруке или искључења, односно након усвајања приговора поднетог због обуставе или искључења;

11) поступање оператора по приговору корисника система поднетом на испостављени обрачун услуге приступа систему.

Оператор система евидентира и прати квалитет услуге које пружа путем корисничких центара – број обраћања, просечно време одзива у зависности од начина обраћања и друго.

## 9. Праћење комерцијалних показатеља квалитета снабдевања природним гасом

Снабдевач, јавни снабдевач и резервни снабдевач природним гасом евидентира време потребно за извршавање прописаних обавеза у вези са снабдевањем и друге податке према позицијама датим у одговарајућим табелама за потребе праћења комерцијалних показатеља квалитета снабдевања природним гасом:

1) поступања по приговорима крајњих купаца поднетим на испостављени обрачун снабдевача;

2) доставе упозорења крајњем купцу за испуњење доспелих уговорних обавеза плаћања пре дана подношења захтева за обуставу испоруке оператору система.

Резервни снабдевач природним гасом евидентира и време потребно за извршавање прописаних обавеза у вези са резервним снабдевањем природним гасом исказивањем података према позицијама датим у одговарајућим табелама за потребе праћења комерцијалних показатеља квалитета снабдевања природним гасом:

1) доставе уговора о продаји природног гаса крајњем купцу у прописаном року, рачунајући од дана почетка резервног снабдевања;

2) обавештавања оператора система о дану у којем крајњи купац губи право на резервно снабдевање.

Снабдевач из става 1. ове тачке правила евидентира и посебно исказује податке о броју примљених приговора на прекиде и квалитет природног гаса које је проследио оператору система.

Снабдевач из става 1. ове тачке правила евидентира и прати квалитет услуге које пружа путем корисничких центара - број обраћања, просечно време одзива у зависности од начина обраћања и друго.

## **10. Завршне одредбе**

Ова правила ступају на снагу осмог дана од дана објављивања у „Службеном гласнику Републике Србије“.

Савет Агенције за енергетику Републике Србије

Број: 816/2013-Д-1/2

У Београду, 31. децембра 2013. године

ПРЕДСЕДНИК САВЕТА

Љубо Маћић