

Интеграција и надзор над квалитетом услуге у сектору природног гаса

Бранка Тубин- Митровић, Агенција за енергетику Републике Србије

Апстракт

Надзор над квалитетом услуге у сектору природног гаса има за циљ да се осигура да постојећи квалитет услуге не опада као и да се у одређеним сегментима побољша. Агенција за енергетику је добила надлежности у овој области тако што је Законом о енергетици предвиђено да Агенција доноси правила о праћењу техничких и комерцијалних показатеља и регулисању квалитета испоруке и снабдевања природним гасом. У раду је приказана регулатива која уређује ову област, пренета одабрана међународна искуства као и начелна разматрања и могућа решења за регулацију квалитета услуге у Србији.

Кључне речи: квалитет услуге, снабдевање, регулација квалитета

Integration and monitoring of quality of supply in natural gas sector

Abstract

The aim of quality of service monitoring is to safeguard that the existing service quality is not declining as well as to improve it in a certain way. Energy agency is according to Energy Law entitiled to prepare a document on surveillance of technical and commercial indicators and quality of supply regulation. This paper presents the regulation governing these issues, some of the solutions other countries applied as well as possible solutions for Serbia.

Key words: quality of service, supply, quality regulation

1. Уводна разматрања

Регулација квалитета услуге се обично уводи као допунска мера у подстицајној регулацији, како би се спречило да подстицај да се смање трошкови енергетских субјеката за транспорт и дистрибуцију природног гаса, не би проузроковао да се смањење трошкова спроводи на рачун смањења квалитета испоруке.

Основа за регулисање квалитета испоруке и снабдевања дата је у Закону о енергетици, у коме је дефинисана улога Агенције за енергетику која је надлежна за доношење правила о праћењу техничких и комерцијалних показатеља и регулисању квалитета испоруке и снабдевања електричном енергијом и природним гасом. Такође прописи који се односе на ову област су и Закон о цевоводном транспорту течних и гасовитих угљоводоника, Уредба о општим условима испоруке природног гаса, Стандард ЈУС ХФ1. 001 и Правила о раду транспортног система природног гаса која су у поступку израде и доношења и Правила о раду дистрибутивног система природног гаса које треба да буду донета у року од шест месеци од дана доношења Правила о раду транспортног система.

Према Закону о енергетици, инспектор опреме под притиском има право и дужност да проверава квалитет испорученог гаса.

Уредба о условима за испоруку природног гаса предвиђа да се испорука гаса може прекинути у случајевима предвиђеним Законом, уредбом и уговором о снабдевању. Могући случајеви су: уколико купац не плати своје уговорне обавезе за испоручени гас и пружену услугу, уколико је купац прикључио неовлашћено своје инсталације, уколико купац троши гас без одлуке о пуштању гаса, уколико купац троши гас користећи неадекватно мерило или помоћу бај-паса, уколико купац онемогућава мерење испоручених количина природног гаса, уколико купац користи гас супротно условима наведеним у одлуци и уговору о снабдевању, уколико купац својим инсталацијама омета испоруку гаса другим купцима, уколико купац омогући коришћење гаса другом правном или физичком лицу преко својих инсталација, уколико се купац не придржава услова прописаних мрежним правилима (правила рада транспортног односно дистрибутивног система), уколико купац онемогући овлашћеном лицу приступ до мерног уређаја, уколико купац онемогућава техничку контролу унутрашњих гасних инсталација, уколико се купац у случајевима рационалне потрошње природног гаса не придржава примењених мера, уколико унутрашње инсталације купца угрожавају животе, имовину и животну средину тј. нису у складу са стандардима, прописима и техничким нормативима, уколико купац одбија да потпише уговор о снабдевању или не обезбеди средства за обезбеђење плаћања за случај да уговорне обавезе нису испуњене или на писмени захтев купца.

Закон предвиђа да се Правилима рада транспортног и дистрибутивног система уреде: технички услови за прикључење корисника на систем, технички и други услови за безбедно функционисање система и за обезбеђивање поуздане и константне испоруке енергије корисницима, као и функционални потребе и исправност мерних уређаја.

2. Регулација квалитета

Када се говори о квалитету испоруке и снабдевању гасом, под појмом квалитет се може подразумевати:

- Сигурност снабдевања
- Технички квалитет и безбедност
- Комерцијални квалитет (квалитет услуге)
- Поузданост испоруке.

2.1 Сигурност снабдевања

Сигурност снабдевања се односи на чињеницу да су скоро све земље Европе увозно зависне када се ради о природном гасу. Мере за остваривање сигурности у снабдевању најчешће се односе на поуздане односе енергетских субјеката који обављају делатност снабдевања са својим снабдевачима, успостављање механизма за координацију у случајевима кризе, употребу складишта гаса, обезбеђење алтернативног правца снабдевања. Регулаторна тела обично нису надлежна за питања сигурности снабдевања. Регулатори обично спроводе анализе потреба за снабдевањем гасом као и расположивој инфраструктури, а тиме чине доступним информације о сигурности снабдевања и подстичу евентуалне инвестиције у циљу повећања сигурности снабдевања.

2.2 Технички квалитет и безбедност

Мрежна правила и стандарди обрађују технички квалитет – који обухвата квалитет гаса (нпр. Воббе индек), стандарде који се односе на мрежну инфраструктуру у погледу максималног радног притиска, конструкције итд. Мрежна правила и стандарди везано за безбедност у снабдевању обрађују и питања као што су одоризација гаса као и сигурносна арматура и опрема која на инсталацијама мора да постоји. У Србији, Законом о енергетици је утврђено да Мрежна правила доносе енергетски субјекти, пошто Агенција за енергетику на мрежна правила да сагласност. У неким земљама Правила о раду доносе надлежна министарства.

Под појмом безбедности у испоруци се сматра физичка заштита корисника, запослених и трећих лица у односу на могуће незгоде изазване цурењем гаса. Због тога је ради постизања безбедности у испоруци неопходно спроводити редовну инспекцију како би се осигурало да било какав знак цурења буде правовремено откривен. Смањење потенцијалних цурења не осигурава само људе већ задовољава и еколошке стандарде. Индикатори који могу да се прате у ову сврху су нпр. преглед мреже високог, средњег или ниског притиска, годишњи број регистрованих цурења по километру мреже изазваних дејством трећих лица, мерење нивоа одоризације за одређени број прикључака и одређену дужину мреже и сл.

Прекид у испоруци природним гасом није директно упоредив са прекидом у испоруци електричном енергијом. У случајевима када је снабдевање угрожено због цурења гаса што у екстремним случајевима може да доведе до експлозије или пожара, већи је ризик и напор да се снабдевање природним гасом поново успостави.

2.3 Комерцијални квалитет

Регулаторна тела прате комерцијални квалитет услуге како би надзирали и контролисали услугу коју пружају оператори мрежа. Комерцијални квалитет мрежног оператора се може пратити и надирати сваки пут када оператор има контакт са корисником мреже. То су на пример ситуације у којима се подноси захтев за прикључење, када долази до прекида у испоруци, када се детектује цурење гаса и сл. Сваки од наведених аспеката квалитета има своје показатеље- индикаторе а у пракси се као индикатори комерцијалног квалитета најчешће прате време потребно за: одговор на захтев за прикључење, реализацију прикључка, поновно успостављање испоруке, замену мерача, реакцију на проблеме у читавању, одговоре на телефонске позиве, питања у вези рачуна, заказивање састанака, одговоре на писма корисника. Такође се прате и индикатори који говоре о квалитету доступних информација као и индикатори који показују задовољство купаца.

Комерцијална регулација квалитета се обично примењује кроз опште и гарантоване (или индивидуалне) стандарде. Општи стандарди се односе на показатеље квалитета на системском нивоу. Гарантовани стандарди постављају ограничења на квалитет услуге који се пружа индивидуалном купцу.

Стандарди представљају граничну вредност за ниво извођења одређене активности. Нарушавање стандарда обично води или до плаћања надокнаде директно кориснику или утиче на тарифу.

2.4 Поузданост испоруке

Поузданост испоруке представља меру у којој је гас расположив. Распоживост, доступност гаса крајњем купцу се мери индикаторима поузданости као што су учесталост и трајање прекида у испоруци.

Основе за праћење поузданости су утврђене Законом о енергетици али су питања поузданости такође обрађена и у мрежним правилима као и Законом о цевоводном транспорту и дистрибуцији течних и гасовитих угљоводоника. На жалост подзаконска акта која се односе на ову област и која би је детаљније уредила до сада нису донета.

Везано за поузданост односно непрекидност испоруке као индикатор се прати број прекида у испоруци током године (број планираних и број непланираних прекида у испоруци), укупно време трајања прекида у испоруци током године (мерено сатима)- и то трајање планираних и трајање непланираних прекида у испоруци. Када се говори о категоризацији узрока / извора прекида, они се могу груписати као:

- лоши временски услови / виша сила
- грешка треће стране
- изазвани у систему вишег притиска (тј. дистрибуција не треба да буде одговорна за прекиде изазване на транспортном нивоу)
- планирано
- непланирано и изазвано сопственом грешком.

На почетку регулације квалитета може да се код прве четири категорије занемари одговорност енергетског субјекта.

3. Међународна искуства у регулацији квалитета

У Словачкој је регулаторно тело донело Уредбу којом су прописани стандарди квалитета за следеће енергетске делатности: складиштење, транспорт, дистрибуцију и снабдевање природним гасом. Уредбом се одређују стандарди квалитета и захтевани ниво одржавања стандарда квалитета, којима су обухваћени и технички и комерцијални аспекти регулације квалитета, мада подела на технички и комерцијални квалитет није експлицитно дефинисана у самој уредби. Прописани ниво квалитета је исти за све енергетске субјекте који обављају исту делатност и поред њихових специфичности и различитих постојећих нивоа квалитета.

Енергетски субјекти су били у обавези да прате показатеље непрекидности испоруке од 2009. године, тако да су 2011. године имали расположиве податке за две године уназад, а за поједине компаније које су и раније саме пратиле показатеље, коришћени су историјски подаци и од 5-6 година уназад. За дефинисање граница за

одређени стандард су употребили и историјске податке словачких енергетских субјеката и међународна искуства.

Стандарди који су у уредби дефинисани за праћење квалитета у транспорту и дистрибуцији природног гаса су: време за решавање захтева за прикључење, рокови за пуштање гаса након прикључења, успостављање поновне испоруке након прекида/обуставе, одржавање квалитета гаса приликом транспорта/дистрибуције, рокови за решавање жалбе на квалитет гаса, рокови за испитивање мерача услед жалбе на тачност мерења, рокови за решавање рекламација на обрачун услуге транспорта односно дистрибуције, трајање прикда у испоруци, рокови за обавештавање о прекидима у испоруци.

Уредбом је уређена и висина исплате обештећења и начин прорачуна исплате обештећења за случај неиспуњења стандарда, при чему се за одређене стандарде уредбом директно дефинише фиксна висина обештећења, док се за друге стандарде утврђује методологија (формула) прорачуна исплате обештећења. Уредба дефинише и начин и услове исплате обештећења, где је основна новина аутоматска исплата обештећења свим погођеним потрошачима у случају неиспуњења стандарда квалитета. Примена аутоматске исплате обештећења почела је да се примењује од 1.1.2013. како би се дало времена енергетским субјектима да се припреме за примену, а до тада су компаније биле дужне да обезбеде потребне предуслове за аутоматску накнаду. У Чешкој се нпр. обештећење исплаћује само на захтев купца.

Законом је у Словачкој дозвољено уговарање вишег нивоа квалитета од онога који је прописан од стране регулатора, али се у том случају уговарање одвија између енергетског субјекта и купца и регулатор у томе не учествује и ни на који начин не регулише услове уговора.

У погледу извештавања, енергетски субјекти су у обавези да достављају регулатору податке о оствареном квалитету у претходној години, а на основу којих регулатор саставља извештај о квалитету који садржи податке за сваког енергетског субјекта и сумарно на нивоу целе земље.

У Аустрији је регулаторно тело донело Уредбу која се односи на стандарде квалитета за операторе мрежа а уређује питања сигурности, поузданости и квалитета услуге који се пружају корисницима тих мрежа (Уредба о квалитету услуге у гасу).

У Аустрији се сматра да оператор испуњава одређене стандарде ако их испуњава у 95% случајева. Ови стандарди се односе на: рокове за прикључење, рокове за почетак испоруке гаса, рокове за решавање рекламација на обрачун услуге коришћења мреже, рокове за поновно успостављање испоруке након прекида/обуставе, трајање прекида у испоруци, рокове за обавештавање о прекидима у испоруци, рокове за обавештавање о спровођењу читавања, рокове за договарање о неопходним радовима који захтевају

присуство корисника мреже, услове везане за давање информација корисницима као и решавање њихових жалби, задовољство корисника мреже пруженом услугом (2).

У Великој Британији регулаторно тело дефинише стандарде услуге који нису исти за све енергетске субјекте за исту делатност. Основна разлика је што се за највећег транспортера индикатори квалитета прате на годишњем нивоу док се за остале прате за трогодишњи период. Такође овај највећи транспортер има додатне захтеве за квалитетом које немају сви оператери. У Енглеској су такође предвиђена компензациона плаћања за неиспуњење гарантованих стандарда, купцима који су оштећени или њиховим снабдевачима који компензацију прослеђују купцу. Сам оператор мреже може у одређеним случајевима да одлучи да купцу додели и већу компензацију од оне коју је предвидео регулатор.

Неки од гарантованих стандарда који се примењују на транспортере природног гаса су: рокови за поновно успостављање испоруке након непланираног прекида, рокови за заказивање састанака, рокови за обавештавање о плаћању обавеза насталих по основу неиспуњења стандарда. За опште стандарде се не захтевају компензациона плаћања и они се односе се на: рокове за одговор на телефонске позиве, рокове за обавештавање о планираним прекидима у испоруци, рокове за обавештавање купаца о томе када ће им поново бити успостављена испорука, рокове за одговоре на жалбе купаца, рокове за одговор на пријаву цурења гаса.

Специфичност овог регулатора је да, осим већ поменутих гарантованих и општих стандарда, укључује и питање заштите животне средине у свој регулаторни оквир контроле квалитета. Они прате количине природног гаса које се испуштају из дистрибутивних система у ваздух, и то у форми метана као једног од гасова стаклене баште. Већина испуштања гаса из дистрибутивних система настаје као последица цурења на мрежи. Офгем је установио програм за награђивање дистрибутера за оне који доприносе очувању животне средине.

4. Квалитет услуге у Србији

Надзор над квалитетом услуге у Србији већ сада спроводи Агенција за енергетику путем надзора над процесом прикључења у смислу решавања жалби поводом прикључења, а верзијом Закона о енергетици из 2011. године Агенцији је први пут дато овлашћење да доноси Правила о праћењу техничких и комерцијалних показатеља и регулисању квалитета испоруке и снабдевања природним гасом и електричном енергијом.

Оператори транспортног и дистрибутивног система природног гаса за сада немају законске обавезе у погледу праћења квалитета као ни претходног искуства у прикупљању неопходних података. Правилима о праћењу техничких и комерцијалних показатеља ће бити дефинисани подаци које ће енергетски субјекти пратити како би се стекао увид у квалитет њихове услуге.

Могуће активности Агенције у наредном периоду би могле бити усмерене на консултације са регулисаним субјектима како би се дефинисали индикативни општи и гарантовани стандарди, и како би се започело са прикупљањем података за одређени

период током којег би се стандарди само пратили, а што не би проузроковало никакво плаћање пенала.

Подаци које би Агенција могла да прикупља у иницијалној фази путем табела редовног информисања би могли да буду: број захтева за прикључење током године као и број позитивно решених захтева (прикључци који су изграђени и активни), број негативно решених захтева, број захтева који је у раду, просечно време потребно да се донесе решење којим се одобрава прикључење (мерено данима), број жалби корисника/купаца – број позитивно решених жалби, број негативно решених жалби, број жалби тренутно у обради.

До периода када се стандарди у пуној мери примене, индикативни стандарди који се уводе ради сагледавања и праћења квалитета, ће бити адекватан механизам да се заштити интерес корисника, док Агенција и регулисани субјекти не стекну искуство и постигну жељени степен квалитета.

Енергетски субјекти треба редовно да извештавају Агенцију о квалитету својих услуга. Да би се то постигло, Агенција за енергетику треба да формира стандардне обрасце за извештавање, који све компаније треба да попуњавају годишње.

Могући општи стандарди који би могли да се размотре за примену би били: одговори на телефонске позиве, обавештење купаца појединачно о планираним прекидима у испоруци, извођење мањих радова нпр. замена мерача, одговори на позиве у случају опасности, реаговање у случају пријаве цурења гаса (1).

Могући гарантовани стандарди које регулаторна тела често примењују су: поновно успостављање испоруке гаса, поновно активирање прикључка којем је обустављена испорука због неплаћања, заказивање састанака са клијентима, решавање проблема са мерачима, одговори на хитне позиве, рекламације на обрачун и други (1).

У вези праћења података о купцима-може се пратити податак о купцима са посебним потребама, нпр. купци којима је потребан виши квалитет од уобичајеног, заштићени купци (стари, инвалиди, социјално угрожени).

С обзиром да наведени стандарди у почетку треба да функционишу као индикативни стандарди и да неће бити наплаћивања пенала, дефинисање висине пенала у овој фази није од пресудног значаја. Међутим, то ће бити важно у надгледању потенцијалних утицаја стандарда како би се установило које су финансијске последице могуће.

5. Закључак

Активности које регулатор може да предузме су успостављање индикативних стандарда, на пример за период од две године, а затим увођење општих и гарантованих

стандарда. Током иницијалне две године стандарди квалитета би се само пратили, прикупљали би се подаци али се не би наплаћивале никакве казне нити награде.

Саме компаније би могле да праве и објављују своје извештаје о перформансама квалитета, као што и Агенција може да прави годишњи извештај о регулацији квалитета у Србији. Успостављање обавезе објављивања података од стране регулисаних компанија о сопственим перформансама користи доста регулатора. Ова мера је релативно једноставна за примену, ефекат њене примене је упитан, али за ``бренд`` компаније може да буде битан.

Такође регулатори у циљу заштите купаца спроводе анкете на тему квалитета, да би добили увид у упућеност потрошача, њихов став према квалитету и очекивања у погледу квалитета.

Циљеви регулаторне агенције су утврђивање актуелних нивоа квалитета услуге, дефинисање и примена стандарда квалитета, надзор будућег понашања енергетских субјеката. У случају преласка на модел подстицајне регулације перформансе рада неке компаније ће се се поредити са жељеним нивоом квалитета а одступања у том случају би водила или до награђивања или до пеналисања компаније.

Ограничење које постоји везано за увођење праћења квалитета су недостатак искуства и знања како код оператора мрежа тако и код регулатора.

6. Литература

- [1] КЕМА, „Regulacija kvaliteta za gas“, 2006, Report, Project - Technical Assistance to the Energy Agency of the Republic of Serbia, Beograd
- [2] E-Control, Quality of service monitoring and regulation in Austria, 2012, Official gazette of Austria
- [3] КЕМА, „Integration of quality regulation“, 2008, Project - Technical Assistance to the Energy Agency of the Republic of Serbia, Beograd