

**NAVODILO ZA ZBIRANJE PODATKOV ZA
IZPOLNJEVANJE ZAHTEV AKTA O
PRAVILIH MONITORINGA KAKOVOSTI
OSKRBE Z ZEMELJSKIM PLINOM**

**NAVODILO ZA ZBIRANJE PODATKOV ZA IZPOLNJEVANJE ZAHTEV
AKTA O PRAVILIH MONITORINGA KAKOVOSTI OSKRBE Z ZEMELJSKIM
PLINOM**

IZDELAL	PREGLEDAL	ODOBRIL
Jošt Štrukelj	Tina Galič	Marjan Eberlinc
Maja Zajc	Oton Gortnar	Sarah Jezernik
	Dejan Koletnik	
	Marija Marot	

Navodilo za zbiranje podatkov za izpolnjevanje zahtev akta o pravilih monitoringa kakovosti oskrbe z zemeljskim plinom je interni akt družbe Plinovodi d.o.o. Vsak nepooblaščen prenos tega akta k tretjim osebam je prepovedan.

	NAVODILO ZA ZBIRANJE PODATKOV ZA IZPOLNJEVANJE ZAHTEV AKTA O PRAVILIH MONITORINGA KAKOVOSTI OSKRBE Z ZEMELJSKIM PLINOM	Stran 2 od 10 Datum: september 2016 Verzija: 1
---	---	---

Na podlagi določil točk Devetič in Dvanajstič Akta o ustanovitvi družbe z omejeno odgovornostjo PLINOVODI d.o.o., predhodnega mnenja Sindikata delavcev družbe PLINOVODI d.o.o. z dne 20. 9. 2016 ter na podlagi sklepa 176. seje Posloводства družbe PLINOVODI d.o.o. z dne 20. 9. 2016 izdaja Posloводство družbe PLINOVODI d.o.o. naslednje:

NAVODILO ZA ZBIRANJE PODATKOV ZA IZPOLNJEVANJE ZAHTEV AKTA O PRAVILIH MONITORINGA KAKOVOSTI OSKRBE Z ZEMELJSKIM PLINOM

I. SPLOŠNE DOLOČBE

1. člen

Z Navodilom za zbiranje podatkov za izpolnjevanje zahtev akta o pravilih monitoringa kakovosti oskrbe z zemeljskim plinom (v nadaljevanju: Navodilo) se v družbi Plinovodi d.o.o. določajo načini zajema podatkov in roki, v katerih je potrebno zagotoviti zahtevane podatke za namen poročanja Agenciji za energijo kot nacionalnemu regulativnemu organu (v nadaljevanju: Agencija), ki je na podlagi EZ-1 sprejela *Akt o pravilih monitoringa kakovosti oskrbe z zemeljskim plinom (Uradni list RS, št. 28/15)* (v nadaljevanju: Akt), s katerim je predpisala:

- postopke in načine monitoringa kakovosti oskrbe z zemeljskim plinom,
- načine in roke posredovanja podatkov Agenciji,
- postopek in način presoje monitoringa kakovosti oskrbe,
- ukrepe za njegovo izboljšanje.

II. OBSEG POSREDOVANJA PODATKOV TER VODENJE IN HRAMBA PODATKOV O KAKOVOSTI STORITEV

2. člen

Družba Plinovodi d.o.o. (v nadaljevanju: OPS) je do 15. februarja za preteklo koledarsko leto zavezana Agenciji na vnaprej pripravljeni in predpisani predlogi posredovati podatke o kakovosti storitev, in sicer podatke o:

II.I. NEPREKINJENOSTI OSKRBE in

II.II. KOMERCIALNI KAKOVOSTI.

Vse potrebne podatke za izračun parametrov kakovosti storitev OPS vodi in hrani najmanj za obdobje treh regulativnih okvirov oziroma najmanj deset let. OPS je najmanj za čas trajanja tega obdobja dolžan voditi in hraniti tudi vso razpoložljivo dokumentacijo o pritožbah uporabnikov sistema.

	NAVODILO ZA ZBIranJE PODATKOV ZA IZPOLNJEVANJE ZAHTEV AKTA O PRAVILIH MONITORINGA KAKOVOSTI OSKRBE Z ZEMELJSKIM PLINOM	Stran 3 od 10 Datum: september 2016 Verzija: 1
---	--	---

II.I. NEPREKINJENOST OSKRBE

3. člen

Podatki o času trajanja prekinitev delovanja sistema in o pogostosti prekinitev delovanja sistema, ki se evidentirajo v obrazcu »Neprekinjenost napajanja« (Priloga 1), so dostopni na »Skupni mapi« v mapi »MONITORING KAKOVOSTI« v podmapi »Neprekinjenost oskrbe« ([I:\Skupna mapa\MONITORING KAKOVOSTI](#)).

Podatki se beležijo pod pogojem, da nastopi prekinitev, ki se evidentira v Tehničnem sektorju. Z namenom zagotavljanja vseh potrebnih podatkov Tehnični sektor izpolnjuje tabelo Neprekinjenost napajanja (Priloga 1), s časi prekinitev, vzrokom prekinitev in ostalimi potrebnimi podatki. Tehnični sektor v podmapi »Neprekinjenost oskrbe« vodi celovit seznam evidenc neprekinjenosti napajanja s podatki, kot jih zahteva Agencija, vključno z vsemi dokazili o vzrokih prekinitev.

Raven spremljanja podatkov za neprekinjenost oskrbe so **uporabniki sistema**, oskrbovani neposredno prek prenosnega sistema, in operaterji distribucijskih sistemov.

II.II. KOMERCIALNA KAKOVOST

4. člen

Z namenom monitoringa komercialne kakovosti OPS spremlja naslednje parametre komercialne kakovosti:

1. povprečni čas, potreben za popravila sistema,
2. povprečni čas za obravnavanje pritožb,
3. povprečni čas posredovanja informacij,
4. povprečni čas, potreben za priključitev na sistem.

Skupni podatki na nivoju OPS se evidentirajo v obrazcu Komercialna kakovost (Priloga 2) in so dostopni na »Skupni mapi« v mapi »MONITORING KAKOVOSTI« ([I:\Skupna mapa\MONITORING KAKOVOSTI](#)).

Raven spremljanja podatkov za komercialno kakovost so **uporabniki sistema**, ki so kot končni odjemalci priključeni neposredno na prenosni sistem.

5. člen

1. Parameter povprečni čas, potreben za popravila sistema

Podatke, ki jih je potrebno zagotoviti za izračun parametra povprečni čas, potreben za popravila sistema, zagotavlja Tehnični sektor. Podatki se zbirajo ločeno za načrtovane in za nenačrtovane prekinitev.

 Plinovodi Povezani z energijo	NAVODILO ZA ZBIRANJE PODATKOV ZA IZPOLNJEVANJE ZAHTEV AKTA O PRAVILIH MONITORINGA KAKOVOSTI OSKRBE Z ZEMELJSKIM PLINOM	Stran 4 od 10 Datum: september 2016 Verzija: 1
---	---	--

6. člen

2. Parameter povprečni čas za obravnavanje pritožb

Podatke, ki jih je potrebno zagotoviti za izračun parametra povprečni čas za obravnavanje pritožb, posredujejo vsi vodje služb v Tehničnem sektorju, v Službi za investicije, v Službi za komercialo in regulacijo ter Službi za finance in kontroling v tabelo, ki je dostopna na »Skupni mapi« v mapi »MONITORING KAKOVOSTI« v podmapi »Obravnava pritožb« (<I:\Skupna mapa\MONITORING KAKOVOSTI\Obravnava Pritožb>).

Kot pritožbo se obravnava vsako pisno obvestilo uporabnika sistema, ki se ne strinja z delom ali kakovostjo storitve OPS.

Osnova za izračun parametra povprečni čas za obravnavanje pritožb je čas, merjen v delovnih dneh, in sicer od prejema pisne pritožbe do njene rešitve. Čas za obravnavanje pritožb je upoštevan čas, ki je bil porabljen za pripravo odgovora na posamezno pritožbo do njene rešitve in se začne šteti naslednji dan od prejema do vključno dne, ko je bil odgovor na posamezno pritožbo posredovan. V podmapi »Obravnava pritožb« morajo vodje predhodno omenjenih služb kreirati nove podmape, kjer mora biti shranjena vsa pisna korespondenca in dokazila, ki bodo na enem mestu na razpolago Agenciji ob morebitnih presojah. Z namenom lažjega spremljanja posamezne pritožbe, se vsa dokumentacija shrani v enotnem formatu, in sicer yyyy_mm_dd_ime_uporabnika. Vodje izpolnijo tudi krovno excelovo tabelo z vsemi zahtevanimi podatki, ki je dostopna v podmapi »Obravnava pritožb« (Priloga 3).

7. člen

3. Parameter povprečni čas posredovanja informacij

Podatke, ki jih je potrebno zagotoviti za izračun parametra povprečni čas posredovanja informacij, posredujejo vsi zaposleni v predhodno omenjenih službah na način, da na vsako prek elektronske pošte prejeto **pisno zahtevo za podajo informacije**, podajo pošiljatelju odgovor kot povratno elektronsko sporočilo in ga kot **skrito kopijo** posreduje tudi na elektronski naslov monitoring.kakovosti@plinovodi.si.

OPS je zavezan za poročanje o informacijah v primeru, da je bila **prejeta pisna zahteva za podajo informacije** s strani uporabnikov (na primer splošna vprašanja ali vprašanja, povezana z računi, obrazložitvami računov, informacijami o tarifnih postavkah omrežnine in drugih storitev).

Za čas posredovanja informacij se šteje čas, ki je bil porabljen za pripravo odgovora na posamezen zahtevek za podajo informacij in se začne šteti naslednji dan od prejema do vključno dne, ko je bil odgovor na posamezen zahtevek posredovan.

Za vse ostale pisne informacije, ki se posredujejo v različnih oblikah, vodje služb poskrbijo, da se skenirana vprašanja in posredovani odgovori shranijo na »Skupni mapi« v mapi »MONITORING KAKOVOSTI« v podmapi »Posredovanje informacij« (<I:\Skupna mapa\MONITORING KAKOVOSTI\Posredovanje Informacij>).

	NAVODILO ZA ZBRANJE PODATKOV ZA IZPOLNJEVANJE ZAHTEV AKTA O PRAVILIH MONITORINGA KAKOVOSTI OSKRBE Z ZEMELJSKIM PLINOM	Stran 5 od 10 Datum: september 2016 Verzija: 1
---	---	---

Na podmapi »Posredovanje informacij« je dostopna zbirna tabela (Priloga 4), ki jo bosta za namen poročanja Agenciji, sproti v začetku meseca za pretekli mesec, na podlagi odložene dokumentacije, urejali tajnici sektorjev.

V kolikor prejme zahtevo za podajo informacije služba, ki ni pristojna za posredovanje odgovora, odstopi zahtevo v obravnavo pristojni službi, ki posreduje odgovor pošiljatelju in poskrbi, da se odgovor zabeleži na skupni mapi »MONITORING KAKOVOSTI« v podmapi »Posredovanje informacij« (<I:\Skupna mapa\MONITORING KAKOVOSTI\Posredovanje Informacij>) oz. na elektronskem naslovu monitoring.kakovosti@plinovodi.si.

8. člen

4. Parameter povprečni čas, potreben za priključitev na sistem

Podatke, ki jih je potrebno zagotoviti za izračun parametra povprečni čas, potreben za priključitev na sistem, posreduje Vodja projektne skupine za priključitve iz Službe za investicije. V primeru, da ni imenovan, je za to poročanje odgovoren vodja Službe za investicije.

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 OPS. Obravnavajo se samo nove priključitve na prenosni sistem zemeljskega plina.

9. člen

Pravice dostopa ter možnost spreminjanja in vpogleda v mapo »MONITORING KAKOVOSTI« imajo Poslovodstvo družbe, Nadzornik za skladnost, Direktorja sektorjev in Pomočniki direktorjev sektorjev, Vodje služb v Ekonomskem in Tehničnem sektorju ter Tajnici sektorjev.

10. člen

Vse osebe, ki so zadolžene skladno s temi Navodili zagotavljati podatke, ki so predmet poročanja Agenciji, morajo podatke zagotavljati praviloma ob nastanku dogodka in za predhodno koledarsko leto najkasneje do 20. januarja, v kolikor ta Navodila izrecno ne določajo drugačnega roka.

III. PRESOJA MONITORINGA KAKOVOSTI STORITEV

11. člen

V primeru izvajanja presoje monitoringa kakovosti storitev s strani Agencije imenuje Poslovodstvo družbe odgovorno osebo, ki bo glede na posamezno področje presoje sodelovala v postopku.

	NAVODILO ZA ZBIRANJE PODATKOV ZA IZPOLNJEVANJE ZAHTEV AKTA O PRAVILIH MONITORINGA KAKOVOSTI OSKRBE Z ZEMELJSKIM PLINOM	Stran 6 od 10 Datum: september 2016 Verzija: 1
---	---	---

IV. PREHODNE IN KONČNE DOLOČBE

12. člen

Skladno z Aktom in ne glede na 2. člen teh Navodil OPS posreduje prve podatke Agenciji do 15. februarja 2018, in sicer za obdobje od 1. oktobra 2016 do 31. decembra 2017.

13. člen

To Navodilo začne veljati in se uporabljati naslednji dan po objavi v Obvestilih družbe PLINOVODI d.o.o.

14. člen

Sestavni del teh Navodil sta naslednji prilogi:

- Priloga 1: Neprekinjenost oskrbe,
- Priloga 2: Komerzialna kakovost,
- Priloga 3: Seznam pritožb,
- Priloga 4: Seznam informacij.

Ljubljana, 20. 9. 2016

Glavni direktor
Marjan Eberlinc, univ. dipl. inž. str.

Namestnica glavnega direktorja
mag. Sarah Jezernik, univ. dipl. ekon.

Priloga 1



NEPREKINJENOST NAPAJANJA

Vstavi vrstico Izbrši vrstico	Operator sistema Plinovodi	Odgovorna oseba (ime in priimek)
	Obdobje poročanja	Kraj in datum

Plinovodi	SAIDI [min/upor.]	SAIFI [prek./upor.]
Lastni vzroki	#DEL/0!	#DEL/0!
Tuji vzroki	#DEL/0!	#DEL/0!
Višja sila	#DEL/0!	#DEL/0!
Skupaj nenačrtovane prekinitve	#DEL/0!	#DEL/0!
Skupaj načrtovane prekinitve	#DEL/0!	#DEL/0!
Skupaj vse prekinitve	#DEL/0!	#DEL/0!

ID prekinitve	Vzrok prekinitve	Datum od	Čas od	Datum do	Čas do	Dokazna dokumentacija	Število prekinjenih odjemnih mest	Trajanje prekinitve	Minute	SAIDI [min/upor.]	SAIFI [prek./upor.]

Območje koncesije
Število vseh odjemnih mest
(stanje 31.12. tekočega leta)

Slovenija

Lastni vzroki	-	-
Tuji vzroki	-	-
Višja sila	-	-
Skupaj nenačrtovane prekinitve	-	-
Skupaj načrtovane prekinitve	-	-
Skupaj vse prekinitve	-	-

ID prekinitve	Vzrok prekinitve	Datum od	Čas od	Datum do	Čas do	Dokazna dokumentacija	Število prekinjenih odjemnih mest	Trajanje prekinitve	Minute	SAIDI [min/upor.]	SAIFI [prek./upor.]

Območje koncesije
Število vseh odjemnih mest
(stanje 31.12. tekočega leta)

--

Lastni vzroki	-	-
Tuji vzroki	-	-
Višja sila	-	-
Skupaj nenačrtovane prekinitve	-	-
Skupaj načrtovane prekinitve	-	-
Skupaj vse prekinitve	-	-

ID prekinitve	Vzrok prekinitve	Datum od	Čas od	Datum do	Čas do	Dokazna dokumentacija	Število prekinjenih odjemnih mest	Trajanje prekinitve	Minute	SAIDI [min/upor.]	SAIFI [prek./upor.]

Območje koncesije
Število vseh odjemnih mest
(stanje 31.12. tekočega leta)

--

Lastni vzroki	-	-
Tuji vzroki	-	-
Višja sila	-	-
Skupaj nenačrtovane prekinitve	-	-
Skupaj načrtovane prekinitve	-	-
Skupaj vse prekinitve	-	-

Priloga 2



Agencija za energijo

KOMERCIALNA KAKOVOST

Operater distribucijskega sistema

Plinovodi

Odgovorna oseba (ime in priimek)

0

Obdobje poročanja

januar 1900

Kraj in datum

0.1.1900

Povprečni čas, potreben za popravila sistema	Povprečni čas, potreben za popravila sistema ($T_{PS\ povp.}$)	ure	#DEL/0!
	Povprečni čas nenačrtovanih prekinitev ($T_{NNP\ povp.}$)	ure	#DEL/0!
	Število nenačrtovanih prekinitev (m)		0
	- od tega prekinitev zaradi višje sile		0
	- od tega prekinitev zaradi delovanja tretje osebe		0
	Čas trajanja nenačrtovanih prekinitev (ΣT_{NNP})	ure	0,00
	- od tega prekinitev zaradi višje sile	ure	0,00
	- od tega prekinitev zaradi delovanja tretje osebe	ure	0,00
	Povprečni čas načrtovanih prekinitev ($T_{NP\ povp.}$)	ure	#DEL/0!
	Število načrtovanih prekinitev (n)		0
Čas trajanja nenačrtovanih prekinitev (ΣT_{NP})	ure	0,00	

Povprečni čas za obravnavanje pritožb	Povprečni čas za obravnavanje pritožb $T_{OP\ povp.}$	delovnih dni	#DEL/0!
	Število vseh pritožb (n)		0
	- od tega število upravičenih pritožb		
	- od tega število neupravičenih pritožb		
	Čas za obravnavanje pritožb (ΣT_{OP})	delovnih dni	

Povprečni čas posredovanja informacij	Povprečni čas posredovanja informacij ($T_{PI\ povp.}$)	dni	#DEL/0!
	Število vseh pisno zahtevanih informacij (n)		
	Čas posredovanih informacij (ΣT_{PI})	dni	

Povprečni čas, potreben za priključitev na sistem	Povprečni čas, potreben za priključitev na sistem ($T_{PNS\ povp.}$)	delovnih dni	#DEL/0!
	Število vseh novo priključenih uporabnikov sistema (n)		
	Čas, potreben za priključitev na sistem (ΣT_{PNS})	delovnih dni	

