

Преглед правилника о извјештавању и "рокова" у Општим условима са аспекта регулације квалитета снабдјевања

Регулаторна комисија је доношењем Општих услова за испоруку и снабдјевање електричном енергијом - Општи услови, а касније и Правилника о извјештавању прописала обавезу и форму извјештавања о квалитету снабдјевања електричном енергијом, чиме је започела регулација квалитета снабдјевања електричном енергијом у Републици Српској.

Општим условима је прописана методологија и дефиниције одређених појмова у вези континуитета испоруке као прилог ОУ.

Континуитет испоруке електричне енергије

Процес прикупљања података о квалитету снабдјевања је интерактиван процес, веома је важно да су прекиди документовани (књига дневника погонских догађаја) јер се подаци насумично провјеравају.

Процес евидентирања прекида се тренутно обавља већином ручно у јединственом обрасцу за вођење евиденције прекида у испоруци електричне енергије. У наредном периоду се очекује, у складу са развојем даљинског управљања, односно увођењем SCADA система у дистрибутивни систем, првенствено на СН нивоу, примјеном нових технологија и осавремењивањем цијелог дистрибутивног система, да се и евиденција показатеља квалитета снабдјевања осавремени примјеном одговарајућих апликација, те самим тим и њихов унос, обрада и анализа модернизује и повећа тачност самих података, а на крају и сама провјера учини једноставнијом.

Континуитет испоруке електричне енергије је исказан преко три показатеља:

- **Дужине трајања прекида напајања по крајњем купцу у току године (ДТП):** Збир укључује све дуготрајне прекиде у току године, одвојено за планиране и непланиране прекиде, изражава се у минутима или сатима по крајњем купцу; Идентичан са тзв "САИДИ";
- **Броја дуготрајних прекида напајања крајњих купаца у току године (БДП):** Збир укључује све дуготрајне прекиде напајања у току године, одвојено за планиране и непланиране прекиде; Идентичан са тзв "САИФИ";
- **Броја краткотрајних прекида напајања крајњих купаца у току године (БКП):** Збир укључује све краткотрајне прекиде напајања у току године; Идентичан са МАИФИ;

Дуготрајни прекиди (трајање прекида дуже од три минута) се прате по напонском нивоу и узроку прекида, а краткотрајни прекиди (трајање прекида краће од три минута) се прате само по напонском нивоу. Дуготрајни прекиди у испоруци се дијеле на планиране (најављене) и непланиране (ненајављене) прекиде. У складу са Општим условима за испоруку и снабдјевање електричном енергијом, дистрибутер може обуставити испоруку електричне енергије у циљу обављања планираних активности редовног и ванредног одржавања, прегледа и ремонта, прикључења објеката нових купаца, испитивања и контроле мјерења и проширења мреже. У тим случајевима, дистрибутер је дужан информисати крајње купце о термину планираног прекида испоруке и очекиваном времену трајања прекида, најкасније 24 часа прије планираног прекида испоруке.

Класификација непланираних прекида према узроку врши се на:

- вишу силу,
- одговорност треће стране и
- одговорност дистрибутера.

Под вишом силом подразумевају се сви догађаји који доводе до прекида испоруке, а изван су контроле дистрибутера: елементарне непогоде (земљотрес, пожар, поплава), екстремни временски услови (атмосферска пражњења, олујни вјетар, прекомјерни лед и сл.), прекиди на преносном напонском нивоу, редукација оптерећења због несташице електричне енергије, подфреквентно растерећење система и налози надлежних органа.

Под одговорношћу треће стране подразумевају се прекиди узроковани дјеловањем трећих лица као нпр: прекид и оштећење проводника, оштећење далековода, крађа, саботажа, тероризам и сл.

Правилником о извјештавању за праћење ових показатеља Регулаторна комисија је прописала два обрасца:

Број	Назив	период извјештавања
9.1.Т-Д	Показатељи континуитета испоруке електричне енергије	квартално
9.2. Т-Д	Евиденција прекида у испоруци електричне енергије	квартално

Образац 9.2.Т-Д (у периоду од 2007.-2010. био помоћни образац који није био обавезан за достављање). У овај образац уносе се следећи подаци:

- подаци о броју крајњих купаца (на СН, градско, приградско, сеоско подручје и укупно), и трафостаница ТС СН/НН (градско, приградско, сеоско подручје и укупно),
- напонски ниво гдје се десио прекид,
- електроенергетски објекат гдје се десио прекид,
- врста и узрок прекида (према утврђеној подјели),
- вријеме и дужина трајања прекида,
- број крајњих купаца погођених кваром (на СН, градско, приградско, сеоско подручје и укупно).

Овај образац у ствари представља базу података о прекидима, тако да се посједују подаци о свим појединачним планираним и непланираним прекидима и њиховим дужинама трајања на дневном нивоу (битно и са аспекта евенталног увођења минималних гарантованих стандарда, а и могуће примјене статистичке методологије код непланираних прекида).

Образац 9.1.Т-Д омогућује увид у:

- Укупно вријеме и број дуготрајних непланираних прекида у испоруци електричне енергије (по узроку: Виша сила, одговорност треће стране и одговорност дистрибутера, по напонском нивоу: пренос, средњи напон, ниски напон, по подручју: градско, сеоско, приградско), а наравно и по дистрибутивном подручју и укупно у Републици Српској,
- Укупно вријеме и дужину трајања планираних прекида (по напонском нивоу: Пренос, средњи напон, ниски напон, по подручју: градско, сеоско, приградско), а наравно и по дистрибутивном подручју и укупно у Републици Српској,
- Број краткотрајних прекида по напонском нивоу.

Дистрибутивна предузећа редовно достављају ове обрасце, тако да је праћење могуће за период од 2008. до 2011. године. (у 2007. години три дистрибуције од пет су достављале извјештаје)

Комерцијални квалитет услуге дистрибуције и снабдијевања

Дио квалитета снабдијевања је и квалитет комерцијалне услуге који се односи на вредновање услуга које дистрибутер/снабдјевач пружа крајњим купцима електричне енергије.

Ове услуге се могу подијелити на одређене цјелине, које су пропраћене одговарајућим обрасцима за извјештавање Регулаторне комисије (**нови проширени обрасци** од 2010. године, са кратким упутством из 2012. године):

10.1.Т-Д	Евиденција показатеља квалитета услуге -електроенергетске сагласности и прикључење објеката	квартално
10.2.Т-Д	Евиденција показатеља квалитета услуге - услужни центар и одјељење за рјешавање приговора и жалби	квартално
10.3.Т-Д	Евиденција показатеља квалитета услуга -технички аспект	квартално
10.4.Т-Д	Евиденција показатеља квалитета услуга -испитивање и контрола мјерних уређаја	квартално
10.5.Т-Д	Евиденција показатеља квалитета услуга -очитање и обрачун утрошене електричне енергије	квартално

Прилог 2

Преглед Правилника о извјештавању

10.6.Т-Д	Евиденција показатеља квалитета услуга - искључење и обустава испоруке	квартално
11.1.Т-Д	Квалитет напона напајања	квартално

Претходни обрасци су били у примјени од 2007. до 2010. године и обухватили су 32 индикатора квалитета:

10.1.Т-Д	Евиденција показатеља квалитета услуге 1	квартално
10.2.Т-Д	Евиденција показатеља квалитета услуге 2	квартално

Нови обрасци су подјелењени на сегменте:

- Издавање електроенергетских сагласности и прикључење објеката на дистрибутивну мрежу и то (СН, НН (дом. и ОП), производни објекти и привремени објекти и градилишта)
 - број поднесених и број издатих рјешења о издавању електроенергетске сагласности, број предмета о којима је одлучено року од 30 дана (и % од укупног броја), средње вријеме издавања,
 - број жалби на рјешење о издавању електроенергетске сагласности(основаних, просљеђених Регулаторној комисији, поништених),
 - број поднесених захтјева за закључење уговора о прикључењу (број закључених уговора, средње вријеме од закључења уговора до прикључења),
 - број жалби у вези закључења уговора о прикључењу (основаних, просљеђених РЕРС-у, усвојених од РЕРС-а),
 - Број и средње вријеме израде прикључка (број издатих декларација о прикључку)
 - Средње вријеме од закључења уговора о снабдјевању до прикључења,
 - Број закључених уговора о приступу дистрибутивној мрежи (произвођачи, снабдјевачи, купци).
- Рад услужног центра и одјељења за рјешавање приговора и жалби,
 - Број посјета и вријеме чекања у услужном центру,
 - број сати рада у радној недељи,
 - број и просјечно вријеме чекања одговора на телефонски позив,
 - Број и просјечно вријеме одговора на приговор,
 - Број и просјечно вријеме одговора на упит.
- Технички аспект комерцијалног квалитета, (СН, НН(дом. и ОП))
 - Број и средње вријеме трајања интервенције на квар напојног осигурача крајњег купца (од тренутка пријева до отклањања квара),
 - Број захтјева за отклањање квара/пријава квара,
 - Број интервенција на дистрибутивној мрежи и просјечно вријеме реаговања (од тренутка пријаве квара или тренутка уочавања квара путем СКАДА система до поновног пуштања под напон),
 - Број и средње вријеме обавјештења о прекиду напајања (дана унапријед).
 - жалбе на квалитет напона (број и средње вријеме рјешавања, број основаних жалби, број поправки напонских прилика),
 - Захтјеви за накнаду штете (број (основних) захтјева),
 - налози инспектора за отклањање лоших напонских прилика(број рјешења, број отклоњених недостатака),
 - Системска ревитализација трафорејона са лошим напонским приликама (број, укупан број ТС).

4. Одржавање мјерних уређаја, (СН, НН(дом. и ОП))
 - Средње вријеме провјере исправности мјерног уређаја,
 - Број пријављених и отклоњених сметњи/оштећења мјерних уређаја и средње вријеме рјешавања проблема,
 - Број замјењених мјерних уређаја због баждарења (број баждарења, ванредних верификација)
5. Очитање и обрачун електричне енергије (СН, НН(дом. и ОП))
 - очитање бројила(просјечан број очитања по крајњем купцу),
 - информације у вези резултата очитања(број захтјева, број одговора у року од 10 дана),
 - рачуни (број издатих рачуна, обавјештење о начину плаћања),
 - број корекција у обрачуну(број захтјева крајњег купца за корекцијом, број извршених корекција у року од 10 дана),
 - Број приговора на рачуна и број писаних одговора у року од 10 дана од пријема приговора,
6. Искључење и обустава испоруке
 - број посланих обавјештења о искључењу(због неплаћања, других разлога),
 - број захтјева крајњих купаца за искључење,
 - број искључених купаца,
 - број приговора на обавјештење о искључењу (вријеме одговора на приговор),
 - број и просјечно вријеме поновног прикључења(након неоправданог искључења, након искључења због неплаћања, укупно).

У протеклом периоду (од 2006. године) дошло је до формирања и унапрјеђења рада услужних центара у дистрибуцијама Републике Српске, чија функција управо и јесте контакт са крајњим купцима у погледу прибављања неопходних информација у вези прикључења, документације, пријаве квара, ефикаснијег рјешавања приговора и жалби. Обављањем надзорних провјера у дистрибуцијама провјерава се и рад овог центра у контакту са крајњим купцима, као и у односу на друге функције. Кроз достављене извештаје Регулаторна комисија прати кретање индикатора комерцијалног квалитета, а навести ћемо вриједности пар тих индикатора:

Просјечно вријеме потребно за **издавање електроенергетске сагласности** се креће од **пет до осам дана** од дана подношења уредног захтјева (30 дана рок према одредбама Закона о електричној енергији и Општим условима).

Просјечно вријеме потребно за **одговор на приговор и жалбу** крајњег купца у писаној форми креће се од **два до десет дана** (10-15 дана рок према одредбама Закона о електричној енергији и Општим условима).

Просјечно вријеме потребно за обезбјеђење **исправног мјерења** се креће од **два до четири дана** у зависности од поједине дистрибуције.

По правилу, поновно **укључење** након **искључења због неплаћања** дистрибутер обавља најкасније **идућег радног дана**.

Ове услуге које по свом карактеру већином имају природу јавних услуга понекад су значајније од квалитета континуитета испоруке, нарочито за крајње купце из категорије домаћинства. Критеријуми вредновања ових услуга су потребно вријеме и квалитет извршења појединих услуга, за које су неки рокови прописани Општим условима за испоруку и снабдијевање електричном енергијом. На основу ових показатеља, може се оцијенити рад дистрибутера и његово настојање да у овим сегментима побољша услуге које пружа крајњем купцу, али и евентуално сигнал лошије и неквалитетне услуге. Из наведених разлога веома је важно пратити и имати податке о свим овим параметрима у цјелини.

Осим континуитета испоруке електричне енергије, технички аспект квалитета снабдијевања чини и квалитет напона напајања. Крајњи купац има право на бесплатну провјеру квалитета напона напајања на свом примопредајном мјесту, без обзира на резултате мјерења. Праћење квалитета напона на дистрибутивној мрежи врши се и одговарајућим мјерењима у појединим тачкама

дистрибутивне мреже, а новоизрађени образац Правилника о извјештавању 11.Т-Д *Квалитет напона напајања* ће омогућити редован увид Регулаторној комисији у резултате тих мјерења. Прати се:

- број извршених мјерења напонских прилика,
- просјечни период мјерења,
- резултати мјерења.
- мјесто мјерења.

Мјерења напона се обављају на сопствену иницијативу дистрибутера, по захтјеву крајњег купца, регулаторне комисије (у току рјешевања приговора на квалитет напона) и по налогу ее инспектора. Квалитет напона напајања се прати и кроз извјештавање дистрибутера о ревитализацији трафо рејона са лошим напонским приликама, броја жалби крајњих купаца упућених дистрибутеру на квалитет напона напајања и броја поправки напонских прилика. Рок за потпуну примјену међународних и европских техничких стандарда који се тичу квалитета напона (IEC 60038 и EN 50160) је према одредбама Општинских услова за испоруку и снабдијевање електричном енергијом 01.01.2015. године.

Просјечно вријеме потребно за **поправку напонских прилика**, од тренутка утврђивања подручја са лошим напонским приликама, креће се од **једног па до пет мјесеци**.

На крају резимирања одредби Правилника о извјештавању, значајно је са аспекта будућег приједлога појединих стандарда имати у виду одређене дефинисане рокове од стране Регулаторне комисије у Општинским условима за испоруку и снабдијевање електричном енергијом, чији преглед дајемо у сљедећој табели:

Р. бр.	Одговорност	Активност	РОК	Члан/став
1	дистрибутер	Издавање рјешења о електроенергетској сагласности за прикључење	30 дана	21.
2	дистрибутер	Рок изградње прикључка на НН	15 дана од испуњења обавеза к.купца или произвођача из уговора о прикључењу на НН мрежу	32. (1)
3	дистрибутер	Прикључење на дистрибутивну мрежу	15 дана од испуњења обавеза к.купца , завршена изградња прикључка , одобрење за грађење, закључен уговор о снабдијевању тј. приступу мрежи.	33. (2,4,5,)
4	дистрибутер	План и програм ревитализације мреже чијом би се рализацијом одступања напона свела у прописане границе		
5	дистрибутер	Ванредно баждарење на захтјев крајњег купца	15 дана од пријема захтјева	76. (2)
6	дистрибутер	Очитање бројила електричне енергије	најмање приликом промјене тарифних ставова и на крају године за домаћинства, једном мјесечно за остале и приликом промјене тарифних ставова или снабдијевача	80 (2)
7	дистрибутер	информације у вези резултати очитања бројила	10 дана од подношења захтјева	80 (4)
8	снабдијевач	доставља рачуна купцу	15 -ти у мјесецу за претходни	84.(1)

Прилог 2**Преглед Правилника о извјештавању**

Р. бр.	Одговорност	Активност	РОК	Члан/став
			обрачуни период	
9	снабдијевач	одговор на приговор на рачун	10 дана	87. (2)
10	дистрибутер	одговор на захтјев за корекцију обрачуна	10 дана од пријема захтјева	88(5)
11	дистрибутер	Обавјештење о обустави испоруке због планираних активности	24 сата прије прекида	95 (2)
12	дистрибутер	Обавјештење снабдијевача о извршеном искључењу крајњег купца	24 сата, на НН и три сата за крајње купе на СН	97 (6)
13	дистрибутер	Поново прикључење објекта крајњег купца након искључења	1-3 радна дана 24 сата ако је неосновано обустављен	103.(1) и (2)
14	дистрибутер/ снабдијевач	одговор на приговор	15 дана од дана пријема приговора(општи рок)	109.