

HRVATSKA ENERGETSKA REGULATORNA AGENCIJA

795

Na temelju članka 60. stavka 2. Zakona o tržištu električne energije (»Narodne novine«, broj 22/13 i 102/15), Hrvatska energetska regulatorna agencija je na sjednici Upravnog vijeća održanoj 31. ožujka 2017. donijela

UVJETE KVALITETE OPSKRBE ELEKTRIČNOM ENERGIJOM

I. OPĆE ODREDBE

Članak 1.

- (1) Ovim Uvjetima kvalitete opskrbe električnom energijom (u daljnjem tekstu: Uvjeti) uređuju se:
- pokazatelji kvalitete opskrbe električnom energijom,
 - način mjerenja, prikupljanja i objavljivanja pokazatelja kvalitete opskrbe električnom energijom,
 - viša sila i iznimni događaji u pogledu kvalitete opskrbe električnom energijom,
 - način regulacije kvalitete opskrbe električnom energijom u ovisnosti o odabranoj metodi regulacije tarifa,
 - minimalni, opći i zajamčeni standardi kvalitete opskrbe električnom energijom,
 - financijska kompenzacija (u daljnjem tekstu: novčana naknada) na temelju zajamčenih standarda kvalitete opskrbe električnom energijom,
 - sadržaj godišnjeg izvještaja operatora prijenosnog sustava o kvaliteti opskrbe električnom energijom,
 - sadržaj godišnjeg izvještaja operatora distribucijskog sustava o kvaliteti opskrbe električnom energijom,
 - sadržaj godišnjeg izvještaja opskrbljivača o kvaliteti usluga i
 - način, dinamika i opseg izvještavanja te dostavljanja podataka Hrvatskoj energetske regulatornoj agenciji (u daljnjem tekstu: Agencija) o kvaliteti opskrbe električnom energijom.
- (2) Sastavni dio ovih Uvjeta su:
- Prilog 1. Standardi kvalitete opskrbe električnom energijom,
 - Prilog 2. Format za dostavu podataka o pouzdanosti napajanja operatora prijenosnog sustava i operatora distribucijskog sustava i
 - Prilog 3. Dopusnene kombinacije za označavanje dugotrajnih prekida napajanja.

II. DEFINICIJE OSNOVNIH IZRAZA

Članak 2.

- (1) Izrazi koji se koriste u ovim Uvjetima imaju značenja utvrđena zakonima kojima se uređuje energetski sektor, regulacija energetske djelatnosti i tržište električne energije, kao i propisima donesenim na temelju tih zakona.
- (2) U ovim Uvjetima koriste se i izrazi koji u smislu ovih Uvjeta imaju sljedeća značenja:
1. *dugotrajni prekid napajanja* – prekid napajanja koji traje dulje od tri minute,
 2. *elektronička evidencija o kvaliteti opskrbe električnom energijom (u daljnjem tekstu: elektronička evidencija)* – računalna aplikacija s bazom podataka i sustavom za upravljanje i pohranjivanje dokumenata u koju se upisuju i pohranjuju svi podaci i dokumenti koji su potrebni za izračun i provjeru pokazatelja kvalitete opskrbe električnom energijom,
 3. *kratkotrajni prekid napajanja* – prekid napajanja koji traje do uključivo tri minute,

4. *krivulja kumulativnih relativnih frekvencija (u daljnjem tekstu: kumulativna razdioba)* – krivulja učestalosti pojave rezultata po razredima pri nekom mjerenju, dobivena postupnim redosljednim zbrajanjem učestalosti od prve do posljednje,
5. *minimalni standard kvalitete opskrbe električnom energijom* – razina kvalitete opskrbe električnom energijom s kojom se uspoređuje pokazatelj kvalitete opskrbe električnom energijom u svrhu regulacije kvalitete opskrbe električnom energijom, a koji može biti opći, zajamčeni ili zadani standard kvalitete opskrbe električnom energijom,
6. *neisporučena električna energija (u daljnjem tekstu: ENS, engl. Energy Not Supplied)* – procijenjeni iznos električne energije koji bi bio isporučen da nije došlo do dugotrajnog prekida napajanja,
7. *neplanirani prekid napajanja* – svaki prekid napajanja koji nije najavljen na način i u rokovima propisanim Općim uvjetima za korištenje mreže i opskrbu električnom energijom (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti),
8. *novčana naknada* – novčani iznos koji energetski subjekt plaća pojedinom krajnjem kupcu na njegov zahtjev u slučaju kada je dokazano da pojedinačni pokazatelj kvalitete opskrbe električnom energijom nije postigao razinu zajamčenog standarda kvalitete opskrbe električnom energijom,
9. *opći pokazatelj kvalitete opskrbe električnom energijom* – izmjerena razina kvalitete opskrbe električnom energijom određenoj skupini ili svim korisnicima mreže,
10. *opći standard kvalitete opskrbe električnom energijom* – ciljana razina kvalitete opskrbe električnom energijom kojoj opći pokazatelj kvalitete opskrbe električnom energijom treba težiti,
11. *planirani prekid napajanja* – svaki prekid napajanja koji je najavljen na način i u rokovima propisanim Općim uvjetima,
12. *pojedinačni pokazatelj kvalitete opskrbe električnom energijom* – izmjerena razina kvalitete opskrbe električnom energijom pojedinačnom korisniku mreže,
13. *pozivni centar* – telekomunikacijski sustav koji omogućuje prijem više istodobnih dolaznih poziva koji se raspoređuju operaterima pozivnog centra u ovisnosti o njihovoj dostupnosti u svrhu pružanja informacija,
14. *prosječni broj dugotrajnih prekida napajanja svakog korisnika mreže (u daljnjem tekstu: SAIFI, engl. System Average Interruption Frequency Index)* – opći pokazatelj prosječnog broja dugotrajnih prekida napajanja po korisniku distribucijske mreže,
15. *prosječno trajanje dugotrajnih prekida napajanja (u daljnjem tekstu: AIT, engl. Average Interruption Time)* – opći pokazatelj trajanja dugotrajnih prekida napajanja u prijenosnoj mreži,
16. *prosječno trajanje dugotrajnih prekida napajanja svakog korisnika mreže (u daljnjem tekstu: SAIDI, engl. System Average Interruption Duration Index)* – opći pokazatelj prosječnog trajanja dugotrajnih prekida napajanja po korisniku distribucijske mreže,
17. *prosječno trajanje dugotrajnih prekida napajanja po korisniku mreže (u daljnjem tekstu: CAIDI, engl. Customer Average Interruption Duration Index)* – opći pokazatelj prosječnog trajanja dugotrajnih prekida napajanja po korisniku distribucijske mreže pogođenog prekidom napajanja,
18. *SCADA sustav (engl. Supervisory Control and Data Acquisition)* – sustav za nadzor i upravljanje mrežom te prikupljanje podataka o mreži,
19. *sustav poticanja i kažnjavanja* – sustav kojim se energetski subjekt koji obavlja reguliranu energetska djelatnost potiče na približavanje vrijednosti općeg pokazatelja kvalitete opskrbe električnom energijom razini općeg standarda kvalitete opskrbe električnom energijom,
20. *ukupno prenesena električna energija na prijenosnoj mreži* – zbroj električne energije isporučene iz elektrana priključenih na prijenosnu mrežu i električne energije preuzete iz drugih sustava u promatranoj kalendarskoj godini,
21. *zadani standard kvalitete opskrbe električnom energijom* – propisana razina kvalitete opskrbe električnom energijom koju pojedinačni pokazatelj kvalitete opskrbe električnom energijom mora postići u najvećem broju slučajeva,
22. *zajamčeni standard kvalitete opskrbe električnom energijom* – propisana razina kvalitete opskrbe električnom energijom koju pojedinačni pokazatelj kvalitete opskrbe električnom energijom mora postići u svakom pojedinom slučaju.

III. NAČELA I CILJEVI UVJETA

Članak 3.

(1) Ovi Uvjeti uređuju kvalitetu opskrbe električnom energijom u područjima kvalitete usluga, pouzdanosti napajanja i kvalitete napona.

(2) Temeljno načelo regulacije kvalitete opskrbe električnom energijom je dostupnost i provjerljivost upisanih podataka iz kojih se računaju pokazatelji kvalitete opskrbe električnom energijom.

(3) Cilj ovih Uvjeta je poticanje operatora prijenosnog sustava, operatora distribucijskog sustava te opskrbljivača na održavanje razine općih i pojedinačnih pokazatelja kvalitete opskrbe električnom energijom što bliže minimalnim standardima kvalitete opskrbe električnom energijom.

IV. POKAZATELJI KVALITETE OPSKRBE ELEKTRIČNOM ENERGIJOM

Kvaliteta usluga

Članak 4.

Usluge operatora prijenosnog sustava, operatora distribucijskog sustava i opskrbljivača koje uređuju ovi Uvjeti dijele se na sljedeće skupine:

- priključenje na mrežu,
- briga o korisnicima mreže,
- tehničke usluge,
- očitavanje mjernih podataka i
- promjena opskrbljivača.

Članak 5.

Pojedinačni pokazatelji kvalitete usluga priključenja na mrežu su:

$T_{11,i}$	vrijeme rješavanja zahtjeva za izdavanje prethodne elektroenergetske suglasnosti kod priključenja građevine na prijenosnu ili distribucijsku mrežu, a koje se mjeri brojem dana od dana podnošenja urednog pojedinačnog (i-tog) zahtjeva za izdavanje prethodne elektroenergetske suglasnosti do dana otpreme odluke o zahtjevu i
$T_{12,i}$	vrijeme izgradnje priključka i priključenja građevine na niskonaponsku mrežu kada za priključenje građevine nije potrebno izgraditi ni vod srednjeg napona niti trafostanicu 10(20)/0,4 kV, a koje se mjeri brojem dana od dana ispunjenja svih ugovornih obveza podnosioca zahtjeva za priključenje do dana priključenja građevine na niskonaponsku mrežu, pri čemu se izuzimaju slučajevi u kojima je došlo do zastoja u aktivnostima na koje operator distribucijskog sustava nije mogao utjecati (npr. suglasnosti tijela uprave, ishođenje lokacijskih i građevnih dozvola, rješavanje imovinsko-pravnih odnosa, događaji na gradilištu i sl.).

Članak 6.

(1) Opći pokazatelji kvalitete usluga priključenja na mrežu su:

P_{11}	udio pravovremeno riješenih zahtjeva za izdavanje prethodne elektroenergetske suglasnosti kod priključenja građevine na prijenosnu ili distribucijsku mrežu u promatranoj godini i
P_{12}	udio pravovremeno izgrađenih priključaka i priključenja građevina na niskonaponsku mrežu u promatranoj godini.

(2) Pravovremenim se smatra svaki slučaj kod kojeg je pojedinačni pokazatelj iz članka 5. ovih Uvjeta manji ili jednak odgovarajućem zajamčenom/zadanom standardu navedenom u Tablici 2. iz Priloga 1. ovih Uvjeta.

Članak 7.

Udio pravovremeno riješenih zahtjeva za izdavanje prethodne elektroenergetske suglasnosti kod priključenja građevine na prijenosnu ili distribucijsku mrežu u promatranoj godini, p_{11} , računa se iz formule:

$$p_{11} = \frac{N_{111}}{N_{11}} \cdot 100\%$$

gdje je:

N_{111}	broj pravovremeno riješenih zahtjeva za izdavanje prethodne elektroenergetske suglasnosti kod priključenja građevine na prijenosnu ili distribucijsku mrežu u promatranoj godini,
N_{11}	broj svih riješenih zahtjeva za izdavanje prethodne elektroenergetske suglasnosti kod priključenja građevine na prijenosnu ili distribucijsku mrežu u promatranoj godini.

Članak 8.

(1) Udio pravovremeno izgrađenih priključaka i priključenja građevina na niskonaponsku mrežu u promatranoj godini, p_{12} , računa se iz formule:

$$p_{12} = \frac{N_{121}}{N_{12}} \cdot 100\%$$

gdje je:

N_{121}	broj pravovremeno izgrađenih priključaka i priključenja građevina na niskonaponsku mrežu u promatranoj godini,
N_{12}	broj svih izgrađenih priključaka i priključenja građevina na niskonaponsku mrežu u promatranoj godini.

(2) Za izračun pokazatelja p_{12} iz stavka 1. ovoga članka u obzir se uzimaju samo slučajevi u kojima za priključenje građevine nije potrebno izgraditi ni vod srednjeg napona niti trafostanicu 10(20)/0,4 kV, a izuzimaju se slučajevi u kojima je došlo do zastoja u aktivnostima na koje operator distribucijskog sustava nije mogao utjecati (npr. suglasnosti tijela uprave, ishodenje lokacijskih i građevnih dozvola, rješavanje imovinsko-pravnih odnosa, događaji na gradilištu i sl.).

Članak 9.

Pojedinačni pokazatelji kvalitete usluga vezanih uz brigu o korisnicima mreže su:

$T_{21, i}$	vrijeme rješavanja pisanog prigovora odnosno odgovaranja na pisani upit, a koje se mjeri brojem dana od dana zaprimanja pojedinačnog (i-tog) pisanog prigovora odnosno upita do dana otpreme odluke o prigovoru odnosno pisanog odgovora na upit,
$T_{22, i}$	vrijeme obrade/rješavanja pisane žalbe, a koje se mjeri brojem dana od dana predaje pojedinačne (i-te) pisane žalbe do dana otpreme odluke o žalbi odnosno do dana otpreme žalbe sa spisom predmeta drugostupanjskom tijelu i
$T_{23, i}$	vrijeme do prvog javljanja operatera u pozivnom centru, a koje se mjeri brojem sekundi od odabira željene funkcije izbornika pojedinačnog (i-tog) poziva do javljanja operatera u pozivnom centru.

Članak 10.

(1) Opći pokazatelji kvalitete usluga vezanih uz brigu o korisnicima mreže su:

p_{21}	udio pravovremeno riješenih pisanih prigovora i pravovremenih odgovora na pisane upite u promatranoj godini,
p_{22}	udio pravovremeno obrađenih/riješenih pisanih žalbi u promatranoj godini i
p_{23}	udio pravovremenih javljanja na pozive u pozivnom centru u promatranoj godini.

(2) Pravovremenim se smatra svaki slučaj kod kojeg je pojedinačni pokazatelj iz članka 9. ovih Uvjeta manji ili jednak odgovarajućem zajamčenom/zadanom standardu navedenom Tablici 2. iz Priloga 1. ovih Uvjeta.

Članak 11.

Udio pravovremeno riješenih pisanih prigovora i pravovremenih odgovora na pisane upite u promatranoj godini, p_{21} , računa se iz formule:

$$p_{21} = \frac{N_{211}}{N_{21}} \cdot 100\%$$

gdje je:

N_{211}	broj pravovremeno riješenih pisanih prigovora i pravovremenih odgovora na pisane upite u promatranoj godini,
N_{21}	broj svih riješenih pisanih prigovora i pravovremenih odgovora na pisane upite u promatranoj godini.

Članak 12.

Udio pravovremeno obrađenih/riješenih pisanih žalbi u promatranoj godini, p_{22} , računa se iz formule:

$$p_{22} = \frac{N_{221}}{N_{22}} \cdot 100\%$$

gdje je:

N_{221}	broj pravovremeno obrađenih/riješenih pisanih žalbi u promatranoj godini,
N_{22}	broj svih obrađenih/riješenih pisanih žalbi u promatranoj godini.

Članak 13.

Udio pravovremenih javljanja na pozive u pozivnom centru u promatranoj godini p_{23} računa se iz formule:

$$p_{23} = \frac{N_{231}}{N_{23}} \cdot 100\%$$

gdje je:

- N_{231} broj pravovremenih javljanja na pozive u pozivnom centru u promatranoj godini,
 N_{23} broj svih javljanja na pozive u pozivnom centru u promatranoj godini.

Članak 14.

Pojedinačni pokazatelji kvalitete tehničkih usluga su:

- $T_{31, i}$ vrijeme izrade i otpreme izvješća o kvaliteti napona na temelju mjerenja na mjestu preuzimanja i/ili predaje električne energije tijekom razdoblja propisanog HRN EN 50160, a koje se mjeri brojem dana od dana zaprimanja pojedinačnog (i-tog) pisanog zahtjeva korisnika mreže do dana otpreme izvješća,
- $T_{32, i}$ vrijeme provedbe postupka provjere brojila i pripadajuće mjerne opreme, a koje se mjeri brojem dana od dana zaprimanja pojedinačnog (i-tog) pisanog zahtjeva korisnika mreže za provjeru brojila i pripadajuće mjerne opreme do dana provjere brojila i pripadajuće mjerne opreme utvrđenog u zapisniku,
- $T_{33, i}$ vrijeme otklanjanja neispravnosti priključka i/ili obračunskog mjernog mjesta koja za posljedicu ima prekid napajanja ili ugrožava sigurnost ljudi i imovine, a koje se mjeri brojem dana od dana zaprimanja pojedinačne (i-te) obavijesti korisnika mreže o neispravnosti priključka i/ili obračunskog mjernog mjesta do dana otklanjanja neispravnosti priključka i/ili obračunskog mjernog mjesta upisanog u elektroničkoj evidenciji,
- $T_{34, i}$ vrijeme podnošenja zahtjeva opskrbljivača za ponovnu uspostavu isporuke električne energije krajnjem kupcu nakon prestanka razloga za privremenu obustavu isporuke električne energije, a koje se mjeri brojem dana od dana prestanka razloga za privremenu obustavu isporuke električne energije do dana podnošenja zahtjeva za ponovnu uspostavu isporuke električne energije i
- $T_{35, i}$ vrijeme ponovne uspostave isporuke električne energije, a koje se mjeri brojem dana od dana podnošenja urednog zahtjeva krajnjeg kupca ili opskrbljivača za ponovnu uspostavu isporuke električne energije do dana ponovne uspostave isporuke električne energije.

Članak 15.

(1) Opći pokazatelji kvalitete tehničkih usluga su:

- P_{31} udio pravovremeno otpremljenih izvješća o kvaliteti napona na mjestu preuzimanja i/ili predaje električne energije u promatranoj godini,
- P_{32} udio pravovremeno provedenih postupaka provjere brojila i pripadajuće mjerne opreme u promatranoj godini,
- P_{33} udio pravovremeno otklonjenih neispravnosti priključka i/ili obračunskog mjernog mjesta koja za posljedicu ima prekid napajanja ili ugrožava sigurnost ljudi i imovine u promatranoj godini,
- P_{34} udio pravovremeno podnesenih zahtjeva opskrbljivača za ponovnu uspostavu isporuke električne energije krajnjem kupcu nakon prestanka razloga za privremenu obustavu isporuke električne energije u promatranoj godini i
- P_{35} udio pravovremenih ponovnih uspostava isporuke električne energije u promatranoj godini.

(2) Pravovremenim se smatra svaki slučaj kod kojeg je pojedinačni pokazatelj iz članka 14. ovih Uvjeta manji ili jednak odgovarajućem zajamčenom/zadanom standardu navedenom u Tablici 2. iz Priloga 1. ovih Uvjeta.

Članak 16.

Udio pravovremeno otpremljenih izvješća o kvaliteti napona na mjestu preuzimanja i/ili predaje električne energije u promatranoj godini, p_{31} , računa se iz formule:

$$p_{31} = \frac{N_{311}}{N_{31}} \cdot 100\%$$

gdje je:

- N_{311} broj pravovremeno otpremljenih izvješća o kvaliteti napona na mjestu preuzimanja i/ili predaje električne energije u promatranoj godini,
- N_{31} broj svih otpremljenih izvješća o kvaliteti napona na mjestu preuzimanja i/ili predaje električne energije u promatranoj godini.

Članak 17.