

VALSTYBINĖ KAINŲ IR ENERGETIKOS KONTROLĖS KOMISIJA

NUTARIMAS

DĖL VALSTYBINĖS KAINŲ IR ENERGETIKOS KONTROLĖS KOMISIJOS 2012 M. BALANDŽIO 11 D. NUTARIMO NR. O3-90 „DĖL GAMTINIŲ DUJŲ ĮMONIŲ TEIKIAMŲ PASLAUGŲ PATIKIMUMO IR KOKYBĖS RODIKLIŲ, JŲ ĮVERTINIMO TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO“ PAKEITIMO

2018 m. d. Nr. O3E-
Vilnius

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos gamtinių dujų įstatymo 7 straipsnio 2 dalies 7 punktu ir atsižvelgdama į Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos (toliau – Komisija) Dujų ir elektros departamento Dujų skyriaus 2018 m. d. pažymą Nr. O5E- „Dėl Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos 2012 m. balandžio 11 d. nutarimo Nr. O3-90 „Dėl Gamtinių dujų įmonių teikiamų paslaugų patikimumo ir kokybės rodiklių, jų įvertinimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo“, Komisija n u t a r i a:

Pakeisti Gamtinių dujų įmonių teikiamų paslaugų patikimumo ir kokybės rodiklių, jų įvertinimo tvarkos aprašą, patvirtintą Komisijos 2012 m. balandžio 11 d. nutarimu Nr. O3-90 „Dėl Gamtinių dujų įmonių teikiamų paslaugų patikimumo ir kokybės rodiklių, jų įvertinimo tvarkos aprašo patvirtinimo“:

1. Pakeisti 1 punktą ir jį išdėstyti taip:

„1. Gamtinių dujų įmonių teikiamų paslaugų patikimumo ir kokybės rodiklių, jų įvertinimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato gamtinių dujų perdavimo ir skirstymo sistemų operatorių bei tiekimo įmonių teikiamų paslaugų, tiesiogiai susijusių su jų licencijose ar leidimuose nustatyta veikla, kokybės, įskaitant patikimumo, rodiklius ir jų vertinimo tvarką.“

2. Pakeisti 5 punkto paskutinę pastraipą ir ją išdėstyti taip:

„Kitos Apraše vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos gamtinių dujų įstatyme ir kituose teisės aktuose apibrėžtas sąvokas.“

3. Pakeisti 7.1.2 papunktį ir jį išdėstyti taip:

„7.1.2. vidutinis nutraukimų skaičius vienam vartotojui (SAIFI):

$$SAIFI = \frac{\sum (\text{vartotojų, kuriems planuotai (neplanuotai) nutrauktas skirstymas, skaičius})}{\sum (\text{visų vartotojų skaičius})}; \quad (2)$$

$$SAIFI_{\text{buit}} = \frac{\sum (\text{buitinių vartotojų, kuriems planuotai (neplanuotai) nutrauktas skirstymas, skaičius})}{\sum (\text{visų buitinių vartotojų skaičius})}; \quad (2^1)$$

$$SAIFI_{\text{nebuit}} = \frac{\sum (\text{nebuitinių vartotojų, kuriems planuotai (neplanuotai) nutrauktas skirstymas, skaičius})}{\sum (\text{visų nebutinių vartotojų skaičius})}; \quad (2^2)$$

skaitiklyje vartotojai sumuojami pagal nutraukimus;“

4. Pakeisti 7.2.2 papunktį ir jį išdėstyti taip:

„7.2.2. vidutinė nutraukimų trukmė vienam vartotojui (SAIDI):

$$SAIDI = \frac{\sum (\text{vartotojų, kuriems planuotai (neplanuotai) nutrauktas skirstymas, skaičius}) \times (\text{nutraukimo trukmė (min.)})}{\sum (\text{visų vartotojų skaičius})}; \quad (5)$$

$$\text{SAIDI}_{\text{buit}} = \frac{\sum (\text{buitinių vartotojų, kuriems planuotai (neplanuotai) nutrauktas skirstymas, skaičius}) \times (\text{nutraukimo trukmė (min.)})}{\sum (\text{visų buitinių vartotojų skaičius})}; \quad (5^1)$$

$$\text{SAIDI}_{\text{nebuit}} = \frac{\sum (\text{nebuitinių vartotojų, kuriems planuotai (neplanuotai) nutrauktas skirstymas, skaičius}) \times (\text{nutraukimo trukmė (min.)})}{\sum (\text{visų nebutinių vartotojų skaičius})}; \quad (5^2)$$

skaitiklyje vartotojai sumuojami pagal nutraukimus;“

5. Pakeisti 14.1 papunkčio pirmąją pastraipą ir ją išdėstyti taip:

„14.1. Perdavimo ar skirstymo sistemos techninė sauga. Šiuo reikalavimu nustatoma, kad Sistemos operatorius turi perduoti ar skirstyti dujas perdavimo ar skirstymo sistema be avarių ir sutrikimų, apibrėžtų Energetikos įrenginių avarių ir sutrikimų tyrimo ir apskaitos nuostatų, patvirtintų Lietuvos Respublikos energetikos ministro 2010 m. kovo 5 d. įsakymu Nr. 1-80 (toliau – Nuostatai) 16 ir 20 punktuose. Technologinės saugos kokybės rodikliai:“

6. Pakeisti 14.3 papunktį ir jį išdėstyti taip:

„14.3. Vartotojų ir sistemos naudotojų prašymų ir skundų nagrinėjimo reikalavimas, kuriuo nustatoma, kad Sistemos operatorius ir tiekimo įmonė privalo per nustatytą laiką, t. y. 14 kalendorinių dienų buitiniam vartotojui ir 30 kalendorinių dienų nebutiniam vartotojui ir sistemos naudotojui nuo prašymo ar skundo raštu ar el. paštu gavimo dienos, išnagrinėti raštu ir el. paštu gautus prašymus ir skundus ir pateikti išsamius bei motyvuotus raštiškus atsakymus. Šio reikalavimo kokybės rodiklis yra laiku pateiktų atsakymų procentinė dalis per ataskaitinį laikotarpį:

$$\text{ATS} = 100x \frac{\sum (\text{laiku išsiųstas atsakymas})}{\sum (\text{sistemos naudotojo ar vartotojo prašymas ir skundas})}. \quad (11)“$$

7. Pakeisti 14.4 papunktį ir jį išdėstyti taip:

„14.4. Naujo vartotojo prašymo nagrinėjimas. Šiuo reikalavimu nustatoma, kad Sistemos operatorius turi informuoti vartotoją apie savo sprendimą dėl jo sistemos prijungimo ir siūlomas prijungimo sąlygas per 30 kalendorinių dienų nuo prašymo arba jo paskutinio patikslinimo pateikimo dienos. Šio reikalavimo kokybės rodiklis yra laiku išsiųstų atsakymų procentinė dalis per ataskaitinį laikotarpį:

$$\text{ATS}_{(\text{naujas vartotojas})} = 100x \frac{\sum (\text{laiku išsiųstas atsakymas naujam vartotojui})}{\sum (\text{prašymas prijungti})}. \quad (12)“$$

8. Pakeisti 14.5 papunktį ir jį išdėstyti taip:

„14.5. Naujo vartotojo sistemos prijungimas pagal prijungimo sutartį. Šiuo reikalavimu nustatoma, kad Sistemos operatorius prijungia naujo vartotojo sistemą nustatytu prijungimo sutartyje laiku. Šio reikalavimo kokybės rodiklis yra laiku neprijungtų naujų vartotojų procentinė dalis $\text{NEPRIJ}_{(\text{naujas vartotojas})}$ per ataskaitinį laikotarpį:

$$\text{NEPRIJ}_{(\text{naujas vartotojas})} = 100 \times \frac{\sum (\text{laiku neprijungtas naujas vartotojas})}{\sum (\text{prijungtas naujas vartotojas})}. \quad (13)“$$

9. Pakeisti 17.4.2 papunktį ir jį išdėstyti taip:

„17.4.2. naujo vartotojo grupę pagal numatomą suvartojimą, kaip nustatyta Valstybės reguliuojamų kainų gamtinių dujų sektoriuje nustatymo metodikoje, patvirtintoje Komisijos 2013 m. rugsėjo 13 d. nutarimu Nr. O3-367 „Dėl Valstybės reguliuojamų kainų gamtinių dujų sektoriuje nustatymo metodikos patvirtinimo“.

10. Pakeisti 17.4.5 papunktį ir jį išdėstyti taip:
 „17.4.5. išnagrinėjimo trukmę (nuo prašymo (jo paskutinio patikslinimo) įregistravimo iki atsakymo išsiuntimo), nuokrypis nuo 30 kalendorinių dienų termino;“
11. Pakeisti 22.1 papunktį ir jį išdėstyti taip:
 „22.1. I pusmečiui pasibaigus per 40 kalendorinių dienų pusmetinę teikiamos paslaugos patikimumo ir kokybės rodiklių ataskaitą:
 22.1.1. perdavimo sistemos operatorius pagal Aprašo 1 priedo 1, 2, ir 3 lentelėse pateiktas formas;
 22.1.2. skirstymo sistemos operatorius pagal Aprašo 2 priedo 1, 2, ir 3 lentelėse pateiktas formas;
 22.1.3. tiekimo įmonė pagal Aprašo 3 priedo lentelėje pateiktą formą.“
12. Pakeisti 22.2 papunktį ir jį išdėstyti taip:
 „22.2. Metams pasibaigus per 40 kalendorinių dienų metinę teikiamos paslaugos patikimumo ir kokybės rodiklių ataskaitą su minimalių kokybės lygių laikymosi analize:
 22.2.1. perdavimo sistemos operatorius pagal Aprašo 1 priedo 1, 2, 3 ir 4 lentelėse bei 4 priede pateiktas formas;
 22.2.2. skirstymo sistemos operatorius pagal Aprašo 2 priedo 1, 2, 3 ir 4 lentelėse bei 4 priede pateiktas formas;
 22.2.3. tiekimo įmonė pagal Aprašo 3 priedo lentelėje pateiktą formą.“
13. Papildyti 22¹ punktu:
 „22¹ Aprašo 22 punkte nurodytas ataskaitas gamtinių dujų įmonės privalo pateikti elektronine forma Komisijos Duomenų surinkimo ir analizės informacinėje sistemoje (toliau – DSAIS). DSAIS sutrikimo atveju gamtinių dujų įmonės gali pateikti ataskaitas raštu, kartu nurodant konkrečias priežastis, dėl kurių ataskaitos teikiamos ne per DSAIS.“
14. Papildyti 22² punktu:
 „22². Paaiškėjus, kad pagal Aprašo nuostatas pateikta informacija yra netiksli, gamtinių dujų įmonės privalo nedelsiant, bet ne vėliau kaip per 3 darbo dienas, raštu informuoti Komisiją, nurodant, kokie duomenys ir dėl kokių priežasčių turi būti pakoreguoti, bei per 10 darbo dienų nuo informacijos pateikimo Komisijai, pateikti patikslintas reguliuojamos veiklos ataskaitas per DSAIS.“
15. Pakeisti 1 priedą ir jį išdėstyti nauja redakcija (pridedama).
 16. Pakeisti 2 priedą ir jį išdėstyti nauja redakcija (pridedama).
 17. Pakeisti 3 priedą ir jį išdėstyti nauja redakcija (pridedama).
 18. Pakeisti 4 priedą ir jį išdėstyti nauja redakcija (pridedama).
 19. Pakeisti 5 priedą ir jį išdėstyti nauja redakcija (pridedama).

Komisijos pirmininkas

Gamtinių dujų įmonių teikiamų paslaugų patikimumo ir kokybės rodiklių, jų įvertinimo tvarkos aprašo 1 priedas

(įmonės pavadinimas)

(adresas, telefonas, faksas, el. paštas)

GAMTINIŲ DUJŲ PERDAVIMO PASLAUGOS KOKYBĖS RODIKLIŲ ATASKAITA

20.... m. d. Nr.

Atsiskaitomasis laikotarpis: 20.... m. (...pusmetis)

1 lentelė. Perdavimo patikimumo rodikliai

Eilės Nr.	Nutraukimai	Nutraukimų skaičius	Suminė nutraukimų trukmė, val. ir min.	Pastabos
1.	Planuoti nutraukimai			
2.	Neplanuoti nutraukimai:			
2.1.	dėl <i>force majeure</i> priežasčių			
2.2.	dėl išorinio poveikio priežasčių			
2.3.	dėl operatoriaus atsakomybės	(*)	(*)	

* Nurodyti faktinę rodiklio reikšmę, o skliausteliuose nurodyti nustatytą minimalų kokybės lygį.

2 lentelė. Perdavimo avarijų rodikliai

Rodiklis	Avarijų perdavimo sistemoje tipai pagal Nuostatus ¹			Pastabos
	sprogimai, gaisrai (pagal Nuostatų 16.1 punktą)	žala aplinkai (pagal Nuostatų 16.2 punktą)	tiekimu nutraukimas vietai (pagal Nuostatų 16.3 punktą)	
Avarijų dažnis ²				
– iš jų dėl operatoriaus				

atsakomybės					
-------------	--	--	--	--	--

3 lentelė. Perdavimo sutrikimų rodikliai

Rodiklis	Sutrikimų perdavimo sistemoje tipai pagal Nuostatus ¹				Pastabos
	tiekimų nutraukimas vietai (pagal Nuostatų 20.2.1 punktą)	tiekimų nutraukimas ūkinei (pagal Nuostatų 20.2.2 punktą)	pavojingų medžiagų išleidimas (pagal Nuostatų 20.4 punktą)	visi tipai (Nuostatų 20.2.1, 20.2.2 ir 20.4 punktai)	
Sutrikimų dažnis ²					
– iš jų dėl operatoriaus atsakomybės					

Pastabos:

¹ – Energetikos įrenginių avarijų ir veikimo sutrikimų tyrimo ir apskaitos nuostatai (2010);

² – paskutinių 5 metų vidurkis.

Atsiskaitomasis laikotarpis: 20.... m.

4 lentelė. Nebuitinių vartotojų ir sistemos naudotojų prašymų ir skundų operatoriui nagrinėjimo rodiklis

Kokybės reikalavimas	Kokybės rodiklis	Kokybės rodiklio reikšmė
Laiku išnagrinėti prašymą ar skundą (per 30 kalendorinių dienų nebutiniam vartotojui ir sistemos naudotojui)	Perdavimo sistemos operatoriaus laiku išsiųstų atsakymų procentinė dalis ATS (<i>prašymai perdavimo operatoriui</i>)	(*)

* Nurodyti faktinę rodiklio reikšmę, o skliausteliuose nurodyti nustatytą minimalų kokybės lygį.

(pareigų pavadinimas)

(parašas)

(vardas ir pavardė)

Gamtinių dujų įmonių teikiamų paslaugų patikimumo
ir kokybės rodiklių, jų įvertinimo tvarkos aprašo
2 priedas

(įmonės pavadinimas)

(adresas, telefonas, faksas, el. paštas)

GAMTINIŲ DUJŲ SKIRSTYMO PASLAUGOS KOKYBĖS RODIKLIŲ ATASKAITA

20.... m. d. Nr.

Atsiskaitomasis laikotarpis: 20.... m. (...pusmetis)

1 lentelė. Skirstymo patikimumo rodikliai

Eil. Nr.	Nutraukimai	SAIDI	SAIFI	Pastabos
1. Planuoti nutraukimai				
1.	Skirstymo sistema, iš jų:			
1.1.	buitiniam vartotojui			
1.2.	nebuitiniam vartotojui			
2. Neplanuoti nutraukimai				
2.	Skirstymo sistema, iš jų:			
2.1.	dėl <i>force majeure</i> priežasčių			
2.2.	dėl išorinio poveikio priežasčių			
2.3.	dėl operatoriaus atsakomybės	(*)	(*)	
2.4.	buitiniam vartotojui			
2.5.	nebuitiniam vartotojui			

* Nurodyti faktinę rodiklio reikšmę, o skliausteliuose nurodyti nustatytą minimalų kokybės lygį.

2 lentelė. Skirstymo avarių rodikliai

Rodiklis	Avarių skirstymo sistemoje tipai pagal Nuostatus ¹			Pastabos
	žala aplinkai (pagal	tiekimu nutraukimas	visi tipai (Nuostatų	

	Nuostatų 16.2 punktą)	vietovei (pagal Nuostatų 16.3 punktą)	16.2, 16.3 punktai)	
Avarių dažnis ²				
– iš jų dėl operatoriaus atsakomybės				

3 lentelė. Skirstymo sutrikimų rodikliai

Rodiklis	Sutrikimų skirstymo sistemoje tipai pagal Nuostatus ¹					Pastabos
	sprogimai, gaisrai (pagal Nuostatų 20.1.1 punktą)	tiekimo nutraukimas vietovei (pagal Nuostatų 20.2.1 punktą)	tiekimo nutraukimas įmonei (pagal Nuostatų 20.2.2 punktą)	pavojingų medžiagų išleidimas (pagal Nuostatų 20.4 punktą)	visi tipai (Nuostatų 20.1.1, 20.2.1, 20.2.2 ir 20.4 punktai)	
Sutrikimų dažnis ²						
– iš jų dėl operatoriaus atsakomybės						

Pastabos:

¹ Energetikos įrenginių avarių ir veikimo sutrikimų tyrimo ir apskaitos nuostatai (2010);

² paskutinių 5 metų vidurkis.

Atsiskaitomasis laikotarpis: 20.... m.

4 lentelė. Avarinės tarnybos atvykimų ir vartotojų bei sistemos naudotojų prašymų ir skundų nagrinėjimo kokybės rodikliai

Eil. Nr.	Kokybės reikalavimas	Kokybės rodiklis	Rodiklio reikšmė	Pastabos
1.	Avarinei tarnybai laiku atvykti pas buitinių vartotojų tikrinti jo pranešimo apie nuotėkį (per 60 min.)	Atvykimų laiku procentinė dalis ATV (<i>avarinė tarnyba</i>)	(*)	
2.	Laiku išnagrinėti vartotojo prašymą ar skundą (per 14 kalendorinių dienų buitiniam vartotojui ir 30 kalendorinių dienų nebutiniam vartotojui ir sistemos naudotojui)	Skirstymo sistemos operatoriaus laiku išsiųstų atsakymų procentinė dalis ATS (<i>prašymai skirstymo operatoriui</i>)	(*)	

* Nurodyti faktinę rodiklio reikšmę, o skliausteliuose nurodyti nustatytą minimalų kokybės lygį.

(pareigų pavadinimas)

(parašas)

(vardas ir pavardė)

Gamtinių dujų įmonių teikiamų paslaugų
patikimumo ir kokybės rodiklių, jų įvertinimo tvarkos aprašo
3 priedas

(įmonės pavadinimas)

(adresas, telefonas, faksas, el. paštas)

GAMTINIŲ DUJŲ TIEKIMO PASLAUGOS KOKYBĖS RODIKLIŲ ATASKAITA

20.... m. d. Nr.

Atsiskaitomasis laikotarpis: 20.... m. (...pusmetis)

Eil. Nr.	Kokybės reikalavimas	Kokybės rodiklis		Rodiklio reikšmė	Pastabos
1.	Tiekti dujas patikimai (nebuitiniams vartotojams sutartyse nustatytais kiekiais (ne mažiau kaip 85%))	Vidutinė ribojimų trukmė RIB _(paros) , tenkanti 1 nebutiniam vartotojui:	dėl visų priežasčių		
			dėl tiekimo įmonės atsakomybės		
2.	Dujų tiekimo nenutrūkstamumas (tiekti dujas buitiniams vartotojams be nutraukimų)	Tiekimo buitiniams vartotojams nutrūkstamumo lygis NUTR _(tiekimas, buitiniai) (dėl Aprašo 12 punkte nurodytų priežasčių)	dėl visų priežasčių		
			dėl tiekimo įmonės atsakomybės	(*)	
		Vidutinė nutraukimo trukmė vienam nutraukimą patyrusiam buitiniam vartotojui TRUKMĖ _(tiekimas, buitiniai) (dėl Aprašo 12 punkte nurodytų priežasčių)	dėl visų priežasčių		
			dėl tiekimo įmonės atsakomybės	(*)	
3.	Laiku išnagrinėti prašymą ar skundą (per 14 kalendorinių dienų buitiniam vartotojui ir 30	Laiku išsiųstų atsakymų procentinė dalis ATS _(prašymai tiekimo įmonei)		(*)	

	kalendorinių dienų nebutiniam vartotojui ir sistemos naudotojui)			
--	--	--	--	--

* Nurodyti faktinę rodiklio reikšmę, o skliausteliuose nurodyti nustatytą minimalų kokybės lygį.

(pareigų pavadinimas)

(parašas)

(vardas ir pavardė)

Gamtinių dujų įmonių teikiamų paslaugų
patikimumo ir kokybės rodiklių, jų įvertinimo tvarkos aprašo
4 priedas

(įmonės, filialo pavadinimas)

(adresas, telefonas, faksas, el. paštas)

NAUJŲ VARTOTOJŲ SISTEMŲ PRIJUNGIMO PRIE DUJŲ ĮMONIŲ SISTEMŲ PASLAUGOS KOKYBĖS RODIKLIŲ ATASKAITA

20.... m. d. Nr.

Atsiskaitomasis laikotarpis: 20.... m.

Eil. Nr.	Kokybės reikalavimas	Kokybės rodiklis		Rodiklio reikšmė	Pastabos
1.	Laiku išsiųsti atsakymą naujam vartotojui į jo prašymą prijungti (per 30 kalendorinių d.)	Laiku išsiųstų atsakymų procentinė dalis ATS _(naujas vartotojas)		(*)	
2.	Prijungti naujo vartotojo sistemą prijungimo sutartyje nustatytu laiku	Laiku neprijungtų naujų vartotojų procentinė dalis NEPRIJ _(naujas vartotojas) :	dėl visų priežasčių		
			dėl operatoriaus atsakomybės	(*)	

* Nurodyti faktinę rodiklio reikšmę, o skliausteliuose nurodyti nustatytą minimalų kokybės lygį.

(pareigų pavadinimas)

(parašas)

(vardas ir pavardė)

Gamtinių dujų įmonių teikiamų paslaugų patikimumo ir kokybės rodiklių, jų įvertinimo tvarkos aprašo 5 priedas

TEIKIAMŲ PASLAUGŲ PATIKIMUMO IR KOKYBĖS RODIKLIŲ MINIMALŪS LYGIAI
(pavadinimas)

Paslauga	Kokybės reikalavimas	Metinis kokybės rodiklis	Komisijos nustatytas kokybės rodiklio minimalus lygis
Perdavimas	Perdavimo patikimumas	Neplanuotų nutraukimų dėl operatoriaus atsakomybės skaičius, suminė trukmė NUTRAUKIMAI _(perd. sistema) , SUMINĖ TRUKMĖ _(nutr. perd. sistema)	3 metų vidurkis
	Laiku išnagrinėti (per 30 kalendorinių dienų nebuitinio vartotojo ir sistemos naudotojo prašymą ar skundą)	Laiku išsiųstų atsakymų procentinė dalis ATS _(prašymai perdavimo operatoriui)	3 metų vidurkis
Skirstymas	Skirstymo patikimumas	Vidutinė neplanuotų nutraukimų trukmė ir skaičius vienam vartotojui dėl operatoriaus atsakomybės SAIDI , SAIFI	3 metų vidurkis
	Avarinei tarnybai laiku (per 60 min.) atvykti pas buitinį vartotoją tikrinti jo pranešimo apie dujų nuotėkį (prireikus pašalinti dujų nuotėkį)	Atvykimų laiku procentinė dalis ATV _(avarinė tarnyba)	3 metų vidurkis
	Laiku išnagrinėti vartotojo prašymą (per 14 kalendorinių dienų buitiniam vartotojui ir 30 kalendorinių dienų nebuitiniam vartotojui ir sistemos naudotojui)	Laiku išsiųstų atsakymų procentinė dalis ATS _(prašymai skirstymo operatoriui)	3 metų vidurkis
Tiekimas	Dujų tiekimo nenutrūkstamumas (tiekti dujas buitiniams vartotojams be nutraukimų)	Tiekimo buitiniams vartotojams nutrūkstamumo lygis dėl tiekimo įmonės atsakomybės NUTR _(tiekimas, buitiniai)	3 metų vidurkis
		Vidutinė nutraukimo trukmė vienam nutraukimą patyrusiam buitiniam vartotojui dėl tiekimo įmonės atsakomybės TRUKMĖ _(tiekimas, buitiniai)	3 metų vidurkis
	Laiku išnagrinėti vartotojo prašymą ar	Laiku išsiųstų atsakymų procentinė dalis ATS _(prašymai tiekimo)	3 metų vidurkis

	skundą (per 14 kalendorinių dienų buitiniam vartotojui ir 30 kalendorinių dienų nebutiniam vartotojui ir sistemos naudotojui)	<i>įmonei</i>)	
Naujų vartotojų sistemų prijungimas prie dujų įmonių (perdavimo, skirstymo) sistemų	Laiku išsiųsti atsakymą naujam vartotojui į jo prašymą prijungti (per 30 kalend. d.)	Laiku išsiųstų atsakymų procentinė dalis ATS _(naujas vartotojas)	3 metų vidurkis
	Prijungti naujo vartotojo sistemą prijungimo sutartyje nustatytu laiku	Laiku dėl operatoriaus atsakomybės neprijungtų naujų vartotojų procentinė dalis NEPRIJ _(naujas vartotojas)	3 metų vidurkis