

**ПОКАЗАТЕЛИ ЗА КАЧЕСТВО
НА
ТОПЛОСНАБДЯВАНЕТО**

Юни 2004г.

СЪДЪРЖАНИЕ

1. НОРМИ ЗА КАЧЕСТВОТО НА ТОПЛИННАТА ЕНЕРГИЯ	3
2. НЕПРЕКЪСНАТОСТ НА СНАБДЯВАНЕТО С ТОПЛИННА ЕНЕРГИЯ	5
3. КАЧЕСТВО НА ТЪРГОВСКИТЕ УСЛУГИ	7
4. ОБОБЩЕН КОЕФИЦИЕНТ ЗА ОЦЕНКА НА КАЧЕСТВОТО НА ТОПЛОСНАБДЯВАНЕТО	10
5. ОПРЕДЕЛЕНИЯ	11

1. НОРМИ ЗА КАЧЕСТВОТО НА ТОПЛИННАТА ЕНЕРГИЯ

Енергийното предприятие е длъжно да подава топлинна енергия с гарантирани параметри, според технологичните особености на оборудването и прилаганите режими на работа в съответната топлопреносна мрежа. Стойностите на гарантираните параметри се определят в общите условия за продажба на топлинна енергия или в писмените договори с потребителите.

№	ПОКАЗАТЕЛ	ДЕЙНОСТ	РАЗМЕРНОСТ	Целева стойност
1.	Гарантирани параметри на парата	Производство		
1.01	температура		°C	
1.02	налягане		MPa	
2.	Гарантирани параметри на горещата вода			
2.01	Максимален дебит			
2.01.01	през зимата	Производство	m ³ /h	
2.01.02	през лятото		m ³ /h	
2.02	Спазване на обявените летни и зимни графици на температурата в съответствие с приведената външна температура	Производство	°C	±2
2.03	Спазване на договорените налягания в контролни точки на топлопреносната мрежа	Производство / Пренос		
2.03.01	подаваща магистрала		%	±5
2.03.02	връщаща магистрала		kPa	±20
3.	Гарантирани параметри на топлоносителя след абонатната станция	Пренос		
3.01	Температура на горещата вода на изхода от топлообменника за БГВ в абонатната станция		°C	55
3.02	Температура на водата в отоплителния контур след топлообменника за отопление в зависимост от типа на сградата, типа на инсталацията и външната температура		°C	да
3.03	Максимално отклонение на температурата за всички контури при номинално натоварване		°C	±2
3.04	Максимално отклонение на температурата в контура за гореща вода за битови нужди при моментна промяна на натоварването		°C	±10

3.05	Максимално отклонение на температурата в отоплителния контур при моментна промяна на натоварването		°C	±5
3.06	Максимално отклонение на температурата във вентилационния кръг при моментна промяна на натоварването		°C	±10
3.07	Време за възстановяване на нормалното температурно отклонение		min	2

Гарантираните параметри на парата се отнасят за договорения дебит.

Когато абонатната станция е комплектувана с контролери, работещи с приоритет на БГВ, гарантираната температура на водата в отоплителния кръг се осигурява извън времето на пиковите товари на БГВ. Продължителността на един интервал от време на неосигуреност не може да бъде по-голяма от 30 мин.

Когато абонатната станция е собственост на потребителя, енергийното предприятие договаря сроковете за модернизацията ѝ.

Максимално отклонение на температурата за всички контури се определя при номинално натоварване, което означава текущото натоварване в диапазона на температурния график, обявен от енергийното предприятие.

2. НЕПРЕКЪСНАТОСТ НА СНАБДЯВАНЕТО С ТОПЛИННА ЕНЕРГИЯ

1. Случайното прекъсване на снабдяването с топлинна енергия, причинено от енергийното предприятие за повече от 1 час се оценява чрез два показателя, както следва:

- средна честота на прекъсванията за един потребител

Определя се чрез индекса на средния брой прекъсвания за системата, като отношение на общия брой на прекъснатите потребители за периода към общия брой на потребителите по формулата:

$$\text{ИСБПС} = \frac{\sum_{j=1}^M m_j}{N}$$

където: ИСБПС – индекс на средния брой прекъсвания за системата, бр./сезон (бр./година);
M – общ брой на прекъсванията, бр./сезон (бр./година);
 m_j - брой на прекъснатите потребители при j -то прекъсване, бр.;
N – общ брой на потребителите, бр.

- средна продължителност на прекъсванията за един потребител

Обобщен показател за непрекъснатост на топлоснабдяването, който се определя в минути чрез индекса на средната продължителност на прекъсванията за системата, като отношение на сумарното потребителско време на прекъсванията за периода към общия брой на потребителите по формулата:

$$\text{ИСППС} = \frac{\sum_{j=1}^M m_j \cdot \tau_j}{N}$$

където: ИСППС – индекс на средната продължителност на прекъсванията за системата, min/сезон (min/год.);
M – общ брой на прекъсванията, бр./сезон (бр./година);
 m_j - брой на прекъснатите потребители при j -то прекъсване, бр.;
 τ_j - времетраене на j -то прекъсване, min;

2. Средната годишна продължителност на плановете прекъсвания за един потребител оценява работата на енергийните предприятия за намаляване на дискомфорта, предизвикан от подлежащите на прогнозиране и планиране неизбежни и необходими дейности по поддръжка на системите

Определя се в минути чрез индекса на средната продължителност на плановете прекъсвания за системата, като отношение на сумарното потребителско време на плановете прекъсванията за една календарна година към общия брой на потребителите по формулата:

$$\text{ИСППлПС} = \frac{\sum_{r=1}^R m_r \cdot \tau_r}{N}$$

където: ИСППлПС – средна годишна продължителност на плановете прекъсванията на един потребител, min/год.;

R – общ брой на плановете прекъсванията, бр./год.;

m_r - брой на прекъснатите потребители при r-то планово прекъсване, бр.;

τ_r - времетраене на r-то планово прекъсване, min;

N – общ брой на потребителите, бр.

№	ПОКАЗАТЕЛ	ДЕЙНОСТ	РАЗМЕРНОСТ	Целева стойност
1.	Случайно прекъсване на снабдяването с топлинна енергия, причинено от енергийното предприятие за повече от 1 час.	Пренос		
1.01	Средна честота на прекъсванията (ИСБПС)		бр./сезон (бр./год.)	
1.02	Средна продължителност на прекъсванията за един потребител (ИСППС)		min/сезон (min/год.)	
2.	Средна годишна продължителност на плановете прекъсвания за един потребител	Пренос	min/год.	

3. КАЧЕСТВО НА ТЪРГОВСКИТЕ УСЛУГИ

Показателите за качество на търговските услуги регламентират наличието на писмени правила за изпълнение на работата и сроковете за извършване на определени действия, свързани с предоставяне на информация, предприемане на мерки за отстраняване на грешки и пропуски и др.

№	ПОКАЗАТЕЛ	ДЕЙНОСТ	РАЗМЕРНОСТ	Целева стойност
1.	Наличен писмен регламент за присъединяване към мрежата на нови производители на топлинна енергия	Пренос		да
2.	Наличен писмен регламент за присъединяване към мрежата на нови потребители на топлинна енергия	Пренос		да
3.	Наличен регистър на молби и откази за присъединяване на производители на топлинна енергия	Пренос		да
4.	Наличен регистър на молби и откази за присъединяване на потребители на топлинна енергия	Пренос		да
5.	Регламент на задължителни стъпки преди прекъсване на доставката в случай на неплатени сметки	Пренос		да
6.	Наличие на правила за защита на потребители в неравностойно положение	Пренос		да
7.	Регистрирани оплаквания за прекъсване на топлоподаването	Пренос	бр. / год.	
8.	Публикуване на сравнителни данни за непрекъснатост на топлоподаването	Пренос		да
9.	Писмен отговор на жалби от потребители	Производство / Пренос	Дни (работни)	15
10.	Предварително уведомяване на потребителите за планирано прекъсване на подаването на топлинна енергия	Производство / Пренос	Дни (календарни)	15
11.	Възстановяване на топлоподаването след аварийно спиране на преноса по мрежата или на инсталацията за генериране на топлинна енергия	Производство / Пренос	часа	48
12.	Осигуряване на 24 часово телефонно обслужване на потребителите с регистрация на телефонните обаждания от записваща система	Пренос		да
13.	Проверка за влошено качество на подаваната топлинна енергия при жалби на потребителите и предприемане на необходимите мерки	Производство / Пренос	Дни (календарни)	7
14.	Изготвяне на окончателни изравнителни сметки за потребената топлинна енергия :	Пренос	Срок	

14.1	- за отоплителния период			31 Юли
14.2	- за неоплителния период			В месеца следващ началото на отоплителния период
15.	Проверка и при необходимост подмяна на общия топломер по искане на потребители	Производство / Пренос	Дни (календарни)	5
16.	Коригиране на грешки при отчитане на топломер	Производство / Пренос	Дни (работни)	7
17.	Коригиране на грешки при изготвяне на сметки за консумирана топлинна енергия	Производство / Пренос	Дни (работни)	30

Топлопреносните предприятия следва да изготвят и публично да обявят еднозначен регламент за присъединяване към топлопреносната мрежа на производители и потребители и да вписват в специален отделен регистър молбите и отказите за присъединяване.

Правилата за изпълнение на работата задължително включват регламент за последователните стъпки при прекъсване и възстановяване на топлоподаването в случаите на неплатени сметки и мерки за специално обслужване на потребители в неравностойно положение.

Сравнителните данни за непрекъснатост на топлоснабдяването се публикуват ежегодно от топлопреносното предприятие.

Срокът за писмен отговор (ПО) на жалби се определя (в дни/жалба) като отношение на сумарното време за отговор на жалби от потребители към общия брой на жалбите, по формулата:

$$ПО = \frac{\sum_{k=1}^K \tau_k}{K}$$

в която:

K – общ брой на постъпилите жалби от потребители, бр./год;

τ_k - време за писмен отговор на k-та жалба, дни (работни дни от датата на постъпване на жалбата).

Срокът за проверка и при необходимост подмяна на общ топломер по искане на потребители (ПТ), се определя (в дни) като отношение на сумарното време за проверка и при необходимост подмяна на топломери по искане на потребители към общия брой на постъпилите искания, по формулата:

$$ПТ = \frac{\sum_{l=1}^L \tau_l}{L}$$

в която:

L – общ брой на постъпилите молби от потребителите за проверка на топломер, бр./год;

τ_l - време за проверка/подмяна на топломера при l-то искане от потребители, дни (календарни дни от датата на постъпване на искането).

Грешките при отчитане на топломер се считат за коригирани към момента на тяхната констатация и уведомяването на потребителите. Срокът за това (КГТ) се определя (в дни) като отношение на сумарното време за корекция на грешки към общия брой на исканията, по формулата:

$$\text{КГТ} = \frac{\sum_{p=1}^P \tau_p}{P}$$

в която:

P – общ брой на случаите за корекция на грешки, бр./год;

τ_p - време за установяване на грешките при p-я случай, дни (работни дни от датата на постъпване на жалбата до датата на уведомяване на потребителя).

Коригирането на грешки при изготвяне на сметки за топлинна енергия се извършва в сметката за следващия период. Срокът за това (КГС) се определя (в дни) като отношение на сумарното време за корекция на грешки към общия брой на исканията, по формулата:

$$\text{КГС} = \frac{\sum_{s=1}^S \tau_s}{S}$$

в която:

S – общ брой на случаите за корекция на грешки, бр./год;

τ_s - време за коригиране на грешките при s-я случай, дни (работни дни от датата на постъпване на жалбата).

4. ОБОБЩЕН КОЕФИЦИЕНТ ЗА ОЦЕНКА НА КАЧЕСТВОТО НА ТОПЛОСНАБДЯВАНЕТО

Обобщеният коефициент за оценка на качеството на топлоснабдяването K_Q е сума от определените в Наредбата за лицензиране на дейностите в енергетиката показатели за качество, умножени със съответен “теглови” индекс по формулата:

$$K_Q = \xi_1 * K_1 + \xi_2 * \text{ИСППС} + \xi_3 * \text{ПО} + \xi_4 * \text{ПТ} + \xi_5 * \text{КГТ} + \xi_6 * \text{КГС}$$

Където:

$0 \leq \xi \leq 1$ и $\xi_1 + \xi_2 + \xi_3 + \xi_4 + \xi_5 + \xi_6 = 1$ – “теглови” индекси на съответните показатели за качество;

K_1 - обобщен показател за качество на топлинната енергия, определен като отношение на сумарното време на работа с влошено качество към общия брой на потребителите, по формулата:

$$K_1 = \frac{\sum_{i=1}^I n_i \cdot \tau_i}{N}$$

в която:

I – общ брой на доказаните случаи на доставка на топлинна енергия с влошено качество, бр./год.

n_i - брой на засегнатите потребители при i -я случай на доставка на топлинна енергия с влошено качество, бр.;

τ_i - времетраене на i -я случай на доставка на топлинна енергия с влошено качество, min. Отчита се от датата на подаване на жалба от потребителя до датата на възстановяване на качеството на доставената топлинна енергия;

N – общ брой на потребителите, бр./год.

Обобщеният коефициент K_Q служи за коригиране на приходите на енергийното предприятие за следващ регулаторен период по модела “горна граница на приходите” по начин определен в Наредбата за регулиране на цените на топлинната енергия.

5. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1. Случай на доставка на топлинна енергия с влошено качество е този, при който не са изпълнени показатели за качество на топлинната енергия по т.2, определени в лицензията. Доказва се с двустранно подписан протокол между енергийното предприятие и потребителя или с констативен акт (протокол) на контролиращ орган.

2. Потребители в неравностойно положение са хора с увреждания, вродени недъзи, призната инвалидност и др. подобни, чиито достъп до местата за заплащане и за комуникация с органите на енергийното предприятие е затруднен по тези причини.

3. Решението за искане на проверка и/или подмяна на общ топломер в сгради етажна собственост се взема по реда на правилника за управление на етажната собственост.