

## 92

## VYHLÁŠKA Úradu pre reguláciu sieťových odvetví

z 28. marca 2011,

### ktorou sa ustanovujú štandardy kvality dodávaného tepla a poskytovaných služieb pri dodávke tepla

Úrad pre reguláciu sieťových odvetví (ďalej len „úrad“) podľa § 5 ods. 1 písm. ee) zákona č. 276/2001 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov ustanovuje:

#### § 1

##### Základné pojmy

- Na účely tejto vyhlášky sa rozumie
- a) obmedzením alebo prerušením dodávky tepla odchýlka od zmluvne dohodnutého prevádzkového stavu, ktorá trvá dlhšie ako tri hodiny a má charakter plánovaného alebo poruchového prerušenia alebo obmedzenia dodávky tepla, ak táto vyhláška neustanovuje inak; za obmedzenie alebo prerušenie dodávky tepla sa nepovažuje obmedzenie alebo prerušenie dodávky tepla alebo porucha sústavy tepelných zariadení<sup>1)</sup> za odberným miestom,<sup>2)</sup>
  - b) obmedzením dodávky tepla zníženie zmluvne dohodnutých parametrov teploty látky, ktoré neumožní zabezpečiť dosiahnutie výslednej teploty vo vykurovaných priestoroch alebo požadovanej teploty teplej úžitkovej vody podľa osobitného predpisu,<sup>3)</sup>
  - c) prerušením dodávky tepla zastavenie dodávky teploty látky do odberného miesta alebo dodávka teploty látky na vykurovanie s teplotou nižšou ako 30 °C,
  - d) plánovaným obmedzením alebo prerušením dodávky tepla obmedzenie alebo prerušenie dodávky tepla v dôsledku vykonávania plánovaných rekonštrukcií, modernizácií, opráv, údržby a revízií sústavy tepelných zariadení alebo vyhradených technických zariadení alebo pripájania nového odberateľa<sup>4)</sup> do takejto sústavy,
  - e) poruchovým obmedzením alebo prerušením dodávky tepla obmedzenie alebo prerušenie dodávky tepla, ktoré nemá charakter plánovaného obmedzenia alebo prerušenia dodávky tepla podľa písmena d) a ktoré nastalo v dôsledku neočakávanej technickej poruchy v sústave tepelných zariadení (ďalej len „technická porucha“),

- f) obnovením dodávky tepla opätovné zabezpečenie dodávky tepla do odberného miesta odberateľa v množstve a kvalite podľa zmluvy o dodávke a odbere tepla,<sup>5)</sup>
- g) udalosťou skutočnosť týkajúca sa štandardu kvality dodávaného tepla podľa § 2 ods. 1 alebo štandardu kvality služieb poskytovaných pri dodávke tepla podľa § 3, zistená regulovaným subjektom alebo oznámená odberateľom alebo žiadateľom,
- h) žiadateľom osoba, ktorá požiadala regulovaný subjekt o
  1. určenie technických podmienok podľa § 3 písm. e),
  2. zabezpečenie overenia určeného meraďa podľa § 3 písm. f),
  3. overenie správnosti vyúčtovania platby za dodané teplo podľa § 3 písm. g) alebo
  4. písomné oznámenie výsledkov preverenia kvality dodávaného tepla podľa § 3 písm. h),
- i) rokom t kalendárny rok, v ktorom regulovaný subjekt predkladá úradu ročné sumárne hlásenie dodržiavania štandardov kvality podľa § 4 ods. 4,
- j) rokom t-1 kalendárny rok predchádzajúci roku t, za ktorý sa vyhodnocujú štandardy kvality.

#### § 2

##### Štandard kvality dodávaného tepla

- (1) Štandardom kvality dodávaného tepla je
- a) zabezpečenie maximálneho tepelného príkonu na odbernom mieste podľa zmluvy o dodávke a odbere tepla v priebehu určeného času dodávky tepla na vykurovanie,<sup>6)</sup>
  - b) dodržanie určeného času dodávky tepla na vykurovanie podľa osobitného predpisu,<sup>6)</sup>
  - c) obnovenie dodávky tepla po obmedzení alebo prerušení dodávky tepla z dôvodov technickej poruchy v lehotách a za podmienok podľa odsekov 2 až 5,
  - d) dodržanie vykurovacej krivky alebo odberového diagramu dohodnutého v zmluve o dodávke a odbere tepla,
  - e) dodržanie teploty teplej úžitkovej vody na odbernom mieste podľa osobitného predpisu,<sup>7)</sup>

<sup>1)</sup> § 2 písm. l) zákona č. 657/2004 Z. z. o tepelnej energetike v znení neskorších predpisov.

<sup>2)</sup> § 2 písm. o) zákona č. 657/2004 Z. z.

<sup>3)</sup> § 2 vyhlášky Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky č. 152/2005 Z. z. o určenom čase a o určenej kvalite dodávky tepla pre konečného spotrebiteľa.

<sup>4)</sup> § 2 písm. e) zákona č. 657/2004 Z. z.

<sup>5)</sup> § 19 zákona č. 657/2004 Z. z.

<sup>6)</sup> § 1 ods. 1 vyhlášky č. 152/2005 Z. z.

<sup>7)</sup> § 3 vyhlášky Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 630/2005 Z. z., ktorou sa ustanovuje teplota teplej úžitkovej vody na odbernom mieste, pravidlá rozpočítavania množstva tepla dodaného na prípravu teplej úžitkovej vody a rozpočítavania množstva dodaného tepla.

f) dosiahnutie úrovne kvality dodávaného tepla a poskytnutých služieb pri dodávke tepla tak, aby výsledná hodnota vypočítaná podľa prílohy č. 2 neprekročila 12 %.

(2) Lehota na odstránenie technickej poruchy pri prerušení dodávky tepla je 24 hodín od jej zistenia alebo nahlásenia.

(3) Lehota na odstránenie technickej poruchy pri obmedzení dodávky tepla je 48 hodín od jej zistenia alebo nahlásenia.

(4) Ak je pri prerušení dodávky tepla do 24 hodín od zistenia alebo nahlásenia technickej poruchy zabezpečená aspoň obmedzená dodávka tepla, na odstránenie technickej poruchy sa vzťahuje lehota podľa odseku 3.

(5) Obnovenie dodávky tepla po odstránení technickej poruchy v lehotách podľa odsekov 2 až 4 sa nepovažuje za odstránenie technickej poruchy, ak toto obnovenie trvalo menej ako 48 hodín.

### § 3

#### Štandard kvality služieb poskytovaných pri dodávke tepla

Štandardom kvality služieb poskytovaných pri dodávke tepla je

- a) oznámenie plánovaného obmedzenia alebo prerušenia dodávky tepla v lehote podľa osobitného predpisu,<sup>8)</sup>
- b) dodržanie začiatku plánovaného obmedzenia alebo prerušenia dodávky tepla v lehote uvedenej v oznámení podľa písmena a),
- c) obnovenie dodávky tepla po plánovanom obmedzení alebo prerušení dodávky tepla v lehote uvedenej v oznámení o plánovanom obmedzení alebo prerušení dodávky tepla,
- d) oznámenie výzvy na uhradenie omeškanej platby za dodané teplo alebo na zaplatenie zmluvne dohodnutej zálohovej platby, alebo na zaplatenie nedoplatku z vyúčtovania za dodávku tepla v lehote a spôsobom podľa osobitného predpisu<sup>9)</sup> pred obmedzením alebo prerušením dodávky tepla podľa osobitného predpisu,<sup>10)</sup>
- e) písomné určenie a doručenie technických podmienok žiadateľovi o pripojenie odberateľa do sústavy tepelných zariadení regulovaného subjektu v lehote 30 dní odo dňa doručenia žiadosti o určenie technických podmienok,
- f) zabezpečenie overenia určeného meradla na meranie množstva dodaného tepla alebo určeného meradla na meranie množstva dodanej teplej úžitkovej vody na odbernom mieste v lehote 30 dní od doručenia žiadosti;<sup>11)</sup> oznámenie výsledku overenia určeného meradla žiadateľovi do piatich dní odo dňa doručenia výsledkov overenia určeného meradla,

g) overenie správnosti vyúčtovania platby za dodané teplo, odstránenie zistených nedostatkov a oznámenie výsledku overenia žiadateľovi v lehote 30 dní odo dňa doručenia žiadosti o overenie správnosti vyúčtovania platby za dodávku tepla,

h) písomné oznámenie preverenia kvality dodávky tepla podľa § 2 ods. 1 písm. a) až e) do piatich pracovných dní odo dňa doručenia písomnej žiadosti o preverenie kvality dodávky tepla.

### § 4

Za dodržanie štandardu kvality podľa § 2 ods. 1 písm. a) až e) a § 3 sa považuje aj skutočnosť, ak regulovaný subjekt nedodržiava štandard kvality podľa § 2 ods. 1 písm. a) až e) a § 3 z dôvodu

- a) vyhlásenia stavu núdze v tepelnej energetike,<sup>12)</sup>
- b) preukázaného poškodenia sústavy tepelných zariadení tretími osobami alebo dlhodobým nedostatkom zdrojov tepelnej energie,<sup>13)</sup>
- c) obmedzenia alebo prerušenia dodávky tepla alebo zdrojov tepelnej energie, ktoré regulovaný subjekt nakupuje od zmluvných dodávateľov na zabezpečenie dodávok tepla pre svojich zmluvných odberateľov a ktoré tento regulovaný subjekt nespôsobil,
- d) že dotknutý účastník trhu s teplom<sup>14)</sup> preukázateľne neposkytne regulovanému subjektu súčinnosť nevyhnutnú na dodržanie štandardu kvality dodávaného tepla alebo štandardu kvality služieb poskytovaných pri dodávke tepla.

### § 5

#### Sledovanie, vyhodnocovanie a zverejňovanie štandardov kvality regulovaným subjektom

(1) Štandard kvality sa sledujú a vyhodnocujú v rozsahu prílohy č. 1 za každý kalendárny rok alebo jeho časť, počas ktorého regulovaný subjekt vykonával regulovanú činnosť na základe podaní účastníkov trhu s teplom a informácií zistených z vlastnej činnosti regulovaného subjektu. Udalosti a podania, pri ktorých lehota na vybavenie neuplynula do konca kalendárneho roka, v ktorom nastali, sa zaradia do vyhodnotenia štandardov kvality za kalendárny rok, v ktorom uplynie lehota na ich vybavenie.

(2) Štandard kvality podľa § 2 ods. 1 písm. a) až e) a § 3 písm. a) až c) sa sledujú a vyhodnocujú v zázname, ktorý obsahuje najmä

- a) údaje o regulovanom subjekte k 31. decembru roku t-1, a to
  1. obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo, ak ide o právnickú osobu, alebo obchodné meno a miesto podnikania, ak ide o fyzickú osobu – podnikateľa,
  2. číslo povolenia,<sup>15)</sup>

<sup>8)</sup> § 26 ods. 2 zákona č. 657/2004 Z. z.

<sup>9)</sup> § 26 ods. 1 písm. e) zákona č. 657/2004 Z. z.

<sup>10)</sup> § 26 ods. 1 zákona č. 657/2004 Z. z.

<sup>11)</sup> § 18 ods. 2 zákona č. 657/2004 Z. z.

<sup>12)</sup> § 27 a § 28 zákona č. 657/2004 Z. z.

<sup>13)</sup> § 27 písm. c) zákona č. 657/2004 Z. z.

<sup>14)</sup> § 14 zákona č. 657/2004 Z. z.

<sup>15)</sup> § 5 zákona č. 657/2004 Z. z.

3. počet odberných miest,
  4. objem ročnej dodávky tepla<sup>16)</sup> v megawattodinách,
  5. inštalovaný výkon tepelných zariadení na výrobu tepla v megawattoch,
  6. druh najviac používaného paliva,
  7. rozvinutú dĺžku zariadení na rozvod tepla v kilometroch,
- b) údaje o odberateľovi k dátumu zaznamenávanej udalosti, a to
1. meno, priezvisko a trvalý pobyt, ak ide o fyzickú osobu, alebo obchodné meno a sídlo, ak ide o právnickú osobu, alebo obchodné meno a miesto podnikania, ak ide o fyzickú osobu – podnikateľa,
  2. označenie odberného miesta s uvedením adresy,
- c) údaje o udalosti, a to
1. dátum
    - 1.1 oznámenia plánovaného obmedzenia alebo prerušenia dodávky tepla v lehote podľa osobitného predpisu<sup>8)</sup> a oznámeného alebo zisteného porušenia štandardu kvality podľa § 3 písm. a),
    - 1.2 a čas oznámeného alebo zisteného porušenia štandardu kvality podľa § 2 ods. 1 písm. a) až e),
    - 1.3 a čas začiatku plánovaného obmedzenia alebo prerušenia dodávky tepla podľa § 3 písm. b), alebo
    - 1.4 a čas plánovaného obnovenia dodávky tepla po plánovanom obmedzení alebo prerušení dodávky tepla podľa § 3 písm. c) uvedeného v oznámení o plánovanom obmedzení alebo prerušení dodávky tepla,
  2. druh oznámeného alebo zisteného porušenia štandardu kvality podľa § 2 ods. 1 písm. a) až e) alebo § 3 písm. a) až c),
  3. dátum a čas
    - 3.1 odstránenia príčin nedodržania štandardov kvality,
    - 3.2 obnovenia zmluvne dohodnutého prevádzkového stavu,
    - 3.3 obnovenia obmedzenej alebo prerušenej dodávky tepla pri udalostiach podľa § 2 ods. 1 písm. a) až e) a § 3 písm. a),
    - 3.4 začiatku plánovaného obmedzenia alebo prerušenia dodávky pri udalosti podľa § 3 písm. b) alebo obnovenia dodávky pri udalosti podľa § 3 písm. c),
  4. opis zaznamenanej udalosti a jej vyhodnotenie,
  - d) dĺžku trvania nedodržaného štandardu kvality podľa § 2 ods. 1 písm. a) až e) a § 3 písm. a) až c).
- (3) Štandard kvality podľa § 3 písm. d) až h) sa sleduje a vyhodnocuje v zázname, ktorý obsahuje
- a) údaje o regulovanom subjekte v rozsahu podľa odseku 2 písm. a),
  - b) meno, priezvisko a trvalý pobyt odberateľa alebo žiadateľa, ak ide o fyzickú osobu,
  - c) obchodné meno a sídlo odberateľa alebo žiadateľa, ak ide o právnickú osobu alebo fyzickú osobu – podnikateľa,
  - d) údaje o udalosti, a to

1. dátum oznámenia výzvy pri udalosti podľa § 3 písm. d) alebo doručenia žiadosti pri udalosti podľa § 3 písm. e) až h); dátumom oznámenia výzvy odberateľovi pri udalosti podľa § 3 písm. d) je dátum podania zásielky na pošte alebo dátum preukázateľného prevzatia predmetnej písomnosti odberateľom pri osobnom doručení alebo osobnom prevzatí a dátumom doručenia žiadosti dodávateľovi pri udalosti podľa § 3 písm. e) až h) je dátum zaevidovania predmetnej písomnosti v podateľni dodávateľa alebo dátum preukázateľného prevzatia predmetnej písomnosti dodávateľom pri jej osobnom doručení alebo jej osobnom prevzatí,
  2. druh udalosti podľa § 3 písm. d) až h),
  3. dátum obmedzenia alebo prerušenia dodávky tepla pri udalosti podľa § 3 písm. d) alebo vybavenia žiadosti pri udalosti podľa § 3 písm. e) až h),
- e) opis zaznamenanej udalosti a jej vyhodnotenie.

(4) Ak k nedodržaniu štandardu kvality dodávaného tepla došlo z dôvodu technickej poruchy, sleduje a vyhodnocuje sa dodržanie lehoty na odstránenie poruchy a obnovenie dodávky tepla podľa § 2 ods. 1 písm. c); dodržanie štandardu kvality podľa § 2 ods. 1 písm. a), b), d) a e) sa v tomto prípade nesleduje ani nevyhodnocuje.

(5) Výsledná hodnota dosiahnutej úrovne kvality sa vypočíta podľa tabuľky uvedenej v prílohe č. 2.

(6) Vyhodnotenie štandardov kvality za rok t-1 podľa odseku 1 vrátane vyplnenej tabuľky sa zverejňuje do 28. februára roku t po dobu najmenej 12 mesiacov na internetovej stránke regulovaného subjektu alebo vo výročnej správe regulovaného subjektu, alebo iným obvyklým spôsobom, ak regulovaný subjekt nemá zriadenú internetovú stránku alebo nevydáva výročnú správu.

(7) Sumárne vyhodnotenie štandardov kvality za rok t-1 podľa odseku 1 vrátane vyplnenej tabuľky sa predkladá úradu podľa osobitného predpisu<sup>17)</sup> do 28. februára roku t.

## § 6

### Prechodné ustanovenie

Vyhodnotenie štandardov kvality za rok 2011 sa regulovaným subjektom vykoná podľa tejto vyhlášky.

## § 7

### Zrušovacie ustanovenie

Zrušuje sa vyhláška Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 316/2008 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandard kvality dodávaného tepla a poskytovaných služieb pri dodávke tepla.

## § 8

### Účinnosť

Táto vyhláška nadobúda účinnosť 1. apríla 2011.

**Jozef Holjenčík** v. r.

<sup>16)</sup> § 2 písm. i) zákona č. 657/2004 Z. z.

<sup>17)</sup> § 13 ods. 2 písm. g) zákona č. 276/2001 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Príloha č. 1  
k vyhláske č. 92/2011 Z. z.

**VYHODNOTENIE ŠTANDARDOV KVALITY**

za kalendárny rok .....

Údaje o regulovanom subjekte:

|               |       |     |
|---------------|-------|-----|
| Obchodné meno | Sídlo | IČO |
|               |       |     |

| Číslo povolenia | Počet odberných miest | Výroba tepla           |             | Rozvod tepla | Dodávka tepla |
|-----------------|-----------------------|------------------------|-------------|--------------|---------------|
|                 |                       | Inštalovaný výkon (MW) | Druh paliva |              |               |
|                 |                       |                        |             |              |               |

Hlásenie o sumárnom ročnom vyhodnotení štandardov kvality:

| Riadok   | Záznam  | § 2 ods. 1 písm. |         |    | § 3 písm. |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|--|---|------------------|---------|----|-----------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
|  |   | a)               | b)      | c) | d)        | e) | a) | b) | c) | d) | e) | f) | g) | h) |
| A  | Udalosti zaznamenané a vybavené v roku t-1  |                  |         |    |           |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| B  | Udalosti zaznamenané v roku t-2 a vybavené v roku t-1   |                  | [počet] |    |           |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| C  | Udalosti zaznamenané v roku t-1 prechádzajúce do roku t   |                  | [počet] |    |           |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| D  | Udalosti s preukázaným nedodržaním štandardov kvality   |                  | [počet] |    |           |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| E  | Podiel všetkých udalostí k preukázaným nedodržaniam štandardov kvality <b>[D/(A+B-C) x 100]</b> |                  | [%]     |    |           |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| F  | Dĺžka trvania udalostí s preukázaným nedodržaním štandardov kvality                             |                  | [hodín] |    |           |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| <b>Výsledná hodnota dosiahnutej úrovne kvality</b> |   |                  |         |    |           |    |    |    |    |    |    |    |    |    |

Podpis štatutárneho zástupcu

**Príloha č. 2**  
**k vyhláske č. 92/2011 Z. z.**

**Tabuľka pre výpočet výslednej hodnoty dosiahnutej úrovne kvality:**

| Riadok | Záznam  | § 2 ods. 1 písm. |    |    |    |    |    | § 3 písm. |    |    |    |    |    |    |
|--------|---|------------------|----|----|----|----|----|-----------|----|----|----|----|----|----|
|        |   | a)               | b) | c) | d) | e) | a) | b)        | c) | d) | e) | f) | g) | h) |
| A      | Udalosti zaznamenané a vybavené v roku t-1  |                  |    |    |    |    |    |           |    |    |    |    |    |    |
| B      | Udalosti zaznamenané v roku t-2 a vybavené v roku t-1   | x                | x  |    | x  | x  |    |           |    |    |    |    |    |    |
| C      | Udalosti zaznamenané v roku t-1 prechádzajúce do roku t   | x                | x  |    | x  | x  |    |           |    |    |    |    |    |    |
| D      | Udalosti s preukázaným nedodržaním štandardov kvality   |                  |    |    |    |    |    |           |    |    |    |    |    |    |
| E      | Podiel všetkých udalostí k preukázaným nedodržaniam štandardov kvality <b>[D/(A+B-C) x 100]</b> |                  |    |    |    |    |    |           |    |    |    |    |    |    |
| F      | Miera závažnosti štandardu kvality  | 12               | 11 | 22 | 10 | 9  | 6  | 7         | 8  | 1  | 2  | 3  | 5  | 4  |
| G      | Úroveň kvality štandardu kvality <b>[(ExF)/100]</b>   |                  |    |    |    |    |    |           |    |    |    |    |    |    |
| H      | <b>Výsledná hodnota dosiahnutej úrovne kvality</b><br><b>[ΣG]</b>                               |                  |    |    |    |    |    |           |    |    |    |    |    |    |

Vysvetlivky k tabuľke:

Riadok A:

Pre štandardy kvality dodávaného tepla podľa § 2 ods. 1 písm. a), b), d), e) sa v riadku A uvádza počet odberných miest so stavom k 31. decembru roku t-1.

Pre štandardy kvality dodávaného tepla podľa § 2 ods. 1 písm. c) a štandardy kvality služieb poskytovaných pri dodávke tepla podľa § 3 písm. a) až h) sa uvádza počet udalostí k jednotlivým štandardom kvality zaznamenaným podľa § 4.

Riadok D:

Uvádza sa počet udalostí, pri ktorých bol štandard kvality vyhodnotený podľa § 5 ods. 2 písm. c) bodu 4 a § 5 ods. 3 písm. e) ako nedodržaný.