

**Štandardy kvality dodávaného plynu a poskytovaných služieb spoločnosti ZSE Energia, a.s.,  
od 1. 1. 2015 do 31. 12. 2015**

Bratislava 26. február 2016

1/4

Názov dokumentu: Štandardy kvality dodávaného plynu a poskytovaných služieb spoločnosti ZSE Energia, a.s., od 1. 1. 2015 do 31. 12. 2015  
Rozdeľovník:  
Dátum: február 2016  
Verzia:  
Počet strán: 4

Obdobie od 1.1.2015 do 31.12.2015

Počet odberných miest: 50953

| Vyhodnotenie štandardov kvality dodávky plynu  |                       |                         |                           |                              |  |  |
|--|-----------------------|-------------------------|---------------------------|------------------------------|--|--|
| Štandard kvality dodávky plynu   | Počet udalostí celkom | Počet udalostí v limite | Počet udalostí mimo limit | Počet nedoriešených udalostí | Počet udalostí z predchádzajúceho roku | Podiel udalostí v limite k počtu udalostí celkom |
| Uzatvorenie zmluvy a zabezpečenie plynulej dodávky plynu odberateľovi plynu (§ 5 písm. a))   | 4 600                 | 4 578                   | 20                        | 0                            | 2                                      | 0,995  |
| Zabezpečenie obnovenia dodávky plynu odberateľovi plynu z dôvodu omeškania platby za dodávku plynu (§ 5 písm. b))  | 429                   | 420                     | 9                         | 0                            | 0                                      | 0,979  |
| Písomné oznámenie dodávateľa plynu odberateľovi plynu o stave preverovania kvality plynu (§ 5 písm. d))  | 0                     | 0                       | 0                         | 0                            | 0                                      | 1,000  |
| Písomné oznámenie dodávateľa plynu odberateľovi plynu o spôsobe a termíne odstránenia príčiny zníženej kvality plynu (§ 5 písm. e))  | 0                     | 0                       | 0                         | 0                            | 0                                      | 1,000  |
| Overenie správnosti vyúčtovania platby za dodávku plynu a odstránenie zistených nedostatkov vyúčtovania (§ 5 písm. f))   | 331                   | 331                     | 0                         | 0                            | 0                                      | 1,000  |
| Odoslanie žiadosti odberateľa plynu prevádzkovateľovi prepravnej alebo distribučnej siete (§ 5 písm. g))   | 208                   | 204                     | 4                         | 0                            | 0                                      | 0,981  |
| Odoslanie stanoviska prevádzkovateľa prepravnej siete alebo distribučnej siete odberateľovi plynu (§ 5 písm. g))   | 201                   | 199                     | 3                         | 1                            | 0                                      | 0,990  |
| Uzatvorenie zmluvy o združenej dodávke plynu s každým odber. plynu v domácnosti, ktorý o to požiada do 10 dní odo dňa splnenia obchodných podmienok dodávateľa plynu (§ 5 písm. h))  | 3 945                 | 3 928                   | 27                        | 10                           | 0                                      | 0,996  |
| Odoslanie kompenzačnej platby a oznámenia o kompenzačnej platbe účastníkovi trhu s plynom v lehote do piatich pracovných dní odkedy bola kompenzačná platba, ktorá prináleží danému účastníkovi trhu od prevádzkovateľa siete, pripísaná na účet dodávateľa plynu (§ 5 písm. i)) | 0                     | 0                       | 0                         | 0                            | 0                                      | 1,000  |

| Vyhodnotenie štandardov kvality dodávky plynu             |   |                        |  |                          |
|---|---|------------------------|--|--------------------------|
| i   | Štandard kvality dodávky plynu  | Miera závažnosti (MZI) | Podiel udalostí v limite k počtu udalostí celkom (PUi) | Úroveň kvality (Úki) v % |
| 71  | Uzatvorenie zmluvy o dodávke plynu (§ 5 písm. a))   | 10                     | 1  | 9,952%                   |
| 72  | Obnovenie dodávky plynu odberateľovi po prerušení alebo obmedzení dodávky plynu z dôvodu omeškania platby (§ 5 písm. b))  | 20                     | 1  | 19,580%                  |
| 73  | Písomné oznámenie dodávateľa plynu odberateľovi plynu o stave preverovania kvality plynu (§ 5 písm. d))   | 5                      | 1  | 5,000%                   |
| 74  | Písomné oznámenie dodávateľa plynu odberateľovi plynu o spôsobe a termíne odstránenia príčiny zníženej kvality plynu (§ 5 písm. e))   | 5                      | 1  | 5,000%                   |
| 75  | Overenie správnosti vyúčtovania platby za dodávku plynu a odstránenie zistených nedostatkov vyúčtovania (§ 5 písm. f))  | 15                     | 1  | 15,000%                  |
| 76/1  | Odoslanie žiadosti odberateľa plynu prevádzkovateľovi prepravnej siete alebo prevádzkovateľovi distribučnej siete v lehote do dvoch pracovných dní odo dňa doručenia tejto žiadosti , ak odberateľ nemá s prevádzkovateľom uzatvorenú zmluvu o prístupe do prepravnej siete alebo distribučnej siete (§ 5 písm. g)) | 10                     | 1  | 9,808%                   |
| 76/2  | Odoslanie stanoviska prevádzkovateľa prepravnej alebo distribučnej siete odberateľovi plynu k žiadosti v lehote do dvoch pracovných dní od doručenia tohto stanoviska (§ 5 písm. g))  | 10                     | 1  | 9,900%                   |
| 77  | Uzatvorenie zmluvy o združenej dodávke plynu s každým odberateľom plynu v domácnosti, ktorý o to požiada do 10 dní odo dňa splnenia obchodných podmienok dodávateľa plynu (§ 5 písm. h))  | 20                     | 1  | 19,914%                  |
| 78  | Odoslanie kompenzačnej platby a oznámenia o kompenzačnej platbe účastníkovi trhu s plynom v lehote do piatich pracovných dní odkedy bola kompenzačná platba, ktorá prináleží danému účastníkovi trhu s plynom od prevádzkovateľa siete, pripísaná na účet dodávateľa plynu (§ 5 písm. i))                           | 5                      | 1  | 5,000%                   |
| <b>Úroveň štandardu kvality dodávky plynu (Úk)</b>        |   |                        |  | <b>99,155%</b>           |
| <b>Požadovaná hodnota štandardu kvality dodávky plynu</b> |   |                        |  | <b>93,300%</b>           |

| Prehľad o vyplatených kompenzačných platbách |                                       |
|--|---------------------------------------|
| Nedodržaný štandard kvality                  | Vyplatené kompenzačné platby v eurách |
| § 2 písm. b)                                 | -                                     |
| § 2 písm. c)                                 | -                                     |
| § 2 písm. d)                                 | -                                     |
| § 2 písm. f)                                 | -                                     |
| § 2 písm. g)                                 | -                                     |
| § 2 písm. j)                                 | -                                     |
| § 3 písm. a)                                 | -                                     |
| § 3 písm. b)                                 | -                                     |
| § 3 písm. c) prvý bod                        | -                                     |
| § 3 písm. c) druhý bod                       | -                                     |
| § 3 písm. e)                                 | -                                     |
| § 3 písm. f)                                 | -                                     |
| § 3 písm. g)                                 | -                                     |
| § 3 písm. h)                                 | -                                     |
| § 3 písm. j)                                 | -                                     |
| § 3 písm. k)                                 | -                                     |
| § 4 písm. a)                                 | -                                     |
| § 4 písm. b)                                 | -                                     |
| § 4 písm. c) prvý bod                        | -                                     |
| § 4 písm. c) druhý bod                       | -                                     |
| § 4 písm. d) prvý bod                        | -                                     |
| § 4 písm. d) druhý bod                       | -                                     |
| § 4 písm. f)                                 | -                                     |
| § 4 písm. g)                                 | -                                     |
| § 4 písm. h)                                 | -                                     |
| § 4 písm. i)                                 | -                                     |
| § 4 písm. j)                                 | -                                     |
| § 4 písm. k)                                 | -                                     |
| § 5 písm. a)                                 | 1 146,00 €                            |
| § 5 písm. b)                                 | 176,00 €                              |
| § 5 písm. d)                                 | 0,00 €                                |
| § 5 písm. e)                                 | 0,00 €                                |
| § 5 písm. f)                                 | 0,00 €                                |
| § 5 písm. g) prvý bod                        | 126,00 €                              |
| § 5 písm. g) druhý bod                       | 33,00 €                               |
| § 5 písm. h)                                 | 183,00 €                              |
| § 5 písm. i)                                 | 0,00 €                                |
| <b>Spolu</b>                                 | <b>1 664,00 €</b>                     |