Techninės specifikacijos Priedas Nr. 1

**PASLAUGŲ TECHNOLOGINIS APRAŠAS**

**I SKYRIUS**

# 1. BENDROSIOS NUOSTATOS

1.1  **Svarbiausios sąvokos:**

|  |  |
| --- | --- |
| Užsakovas, Bendrovė | AB „Energijos skirstymo operatorius“, pagal Lietuvos Respublikos įstatymus teisėtai įregistruota ir veikianti akcinė bendrovė, įmonės kodas 302577612, buveinė registruota adresu Aguonų g. 24 Vilnius 03212, Lietuva. |
| Paslaugų  teikėjas | Tiekėjas ar Tiekėjų grupė, teikianti AB „Energijos skirstymo operatorius“ Klientams įrengtų elektros ir dujų apskaitos prietaisų rodmenų nurašymo paslaugą. |
| Darbuotojas | Paslaugos teikėjo darbuotojas, teisės aktų nustatyta tvarka pasitikrinęs sveikatą ir atliekantis elektros ir dujų apskaitos prietaisų rodmenų nurašymo darbus. |
| Klientas | Fizinis ar juridinis asmuo, kurio įrenginiai yra prijungti prie perdavimo arba AB „Energijos skirstymo operatorius“ skirstomųjų tinklų ar tiesioginės linijos ir kuris naudoja elektros energiją vartojimo tikslams. Šiame Apraše vartojama sąvoka „Klientas“ atitinka teisės aktuose vartojamą sąvoką „vartotojas“.  Fizinis asmuo, perkantis gamtines dujas asmeninėms, šeimos ar namų ūkio reikmėms, nesusijusioms su ūkine komercine ar profesine veikla ir kurio dujų sistema prijungta prie AB „Energijos skirstymo operatorius“ gamtinių dujų skirstymo sistemos. Šiame Apraše vartojama sąvoka „Klientas" atitinka teisės aktuose vartojamą sąvoką „vartotojas". |
| Sutartis | Tarp laimėjusio Paslaugų teikėjo ir Užsakovo sudaroma AB „Energijos skirstymo operatorius“ Klientų elektros energijos apskaitos prietaisų ir gamtinių dujų apskaitos prietaisų rodmenų nurašymo paslaugos teikimo sutartis. |
| Elektros apskaitos schemos elementai | Elektros apskaitos prietaisų prijungimo schemose naudojami elektros apskaitai būtini pagalbiniai įrenginiai ir įtaisai (srovės ir įtampos matavimo transformatoriai, bandymo gnybtinai (ištraukiami arba kištukiniai bandymo blokai, bandymo gnybtinai su šliaužikliais ar pan.), elektros grandinėse įrengti komutaciniai aparatai, sujungimo ir prijungimo gnybtynai bei visi juos jungiantys laidininkai, signalinės relės ar pan.). |
| Skaitiklis | Elektros energijos apskaitos prietaisas, fiksuojantis suvartotos elektros energijos kiekį.  Dujų apskaitos prietaisas, fiksuojantis suvartotų gamtinių dujų kiekį. |
| Elektros įrenginys | Elektros tinklo (grandinės) elementas, keičiantis, reguliuojantis, matuojantis, kontroliuojantis, elektrinius ir neelektrinius įvairių procesų, mašinų ir mechanizmų parametrus, taip pat gaminantis, perduodantis, skirstantis, keičiantis arba naudojantis elektros energiją. |
| Elektros įrenginių patalpa | Patalpa, kurioje sumontuoti veikiantys elektros įrenginiai ir į kurią be priežiūros leidžiama įeiti tik tuos elektros įrenginius prižiūrinčiam elektrotechnikos darbuotojui. Patalpa žymima ženklu „ATSARGIAI, ELEKTROS SMŪGIO PAVOJUS“. Kitiems asmenims į šią patalpą |
|  | leidžiama įeiti tik pirmiau minėtam elektrotechnikos darbuotojui leidus arba jam nuolat prižiūrint. |
| Darbų technologinė korta | Skaitiklių rodmenų nurašymo technologinio proceso aprašymas, su keliamais reikalavimais. |
| Objektas | Statinys, pastatas, patalpa ar kitas objektas (daugiabučio, gyvenamojo namo arba bendrabučio tipo daugiabučio gyvenamojo namo butas, individualus gyvenamasis namas, ūkinis pastatas, vasarnamis, sodo sklypas, garažas, įmonių ir organizacijų gamybinės patalpos ir pan.), kuriame naudojama elektros energija. Objekto leistinoji naudoti galia negali būti didesnė nei 50 kW.  Statinys, pastatas, patalpa ar kitas objektas (daugiabučio gyvenamojo namo arba bendrabučio tipo daugiabučio gyvenamojo namo butas, individualus gyvenamasis namas, ūkinis pastatas, vasarnamis, sodo sklypas, garažas, įmonių ir organizacijų gamybinės patalpos ir pan.), kuriame yra įrengti dujiniai prietaisai ir naudojamos gamtinės dujos. |

1.2. Paslaugų teikėjo darbuotojai skaitiklių rodmenų nurašymo paslaugas privalės vykdyti vadovaudamiesi šiame priede išdėstytomis nuostatomis ir kitomis su Paslaugų teikėju sudarytoje sutartyje nurodytomis sąlygomis. Paslaugų teikėjas yra atsakingas už savo darbuotojų supažindinimą su paslaugų teikimo sąlygomis. Paslaugų teikėjui (jo darbuotojams) nesilaikant minėtų sąlygų, Užsakovas taikys Paslaugų teikėjui sutartyje nustatytą atsakomybę už sutartinių įsipareigojimų nevykdymą ar netinkamą vykdymą.

1.3. Darbuotojai privalo būti instruktuoti, pagal Paslaugos teikėjo parengtą ir patvirtintą ir su Užsakovu suderintą „Darbuotojo saugos ir sveikatos instrukcija atliekant elektros ir dujų apskaitos prietaisų rodmenų nurašymo darbus“, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo Sutarties įsigaliojimo.

1.4. Skaitiklių rodmenų nurašymo darbai atliekami vadovaujantis Paslaugų teikėjo parengta ir su Užsakovu suderinta technologine korta bei apskaitos prietaiso rodmenų nurašymo procesu (Priedas Nr. 2, Priedas Nr.

3)

1.5. Darbuotojui, atliekančiam skaitiklių rodmenų nurašymo darbus, turi būti ne mažiau kaip 18 metų. Darbuotojas turi būti teisės aktų nustatyta tvarka pasitikrinęs sveikatą.

1.6. Skaitiklių rodmenų nurašymo metu įvykus nelaimingam atsitikimui su darbuotoju, Paslaugų teikėjas nedelsiant privalės informuoti Užsakovą apie įvykusį nelaimingą įvykį. Nelaimingą atsitikimą tirs ir atsakomybę už jį prisiims Paslaugų teikėjas. Į nelaimingo atsitikimo tyrimo komisiją Paslaugų teikėjas privalo pakviesti Užsakovo atstovą.

1.7. Paslauga teikiama visiems elektros energijos vartotojams, kurių apskaitos prietaisai suparametruoti vienos arba dviejų laiko zonų tarifais, bei objekto leistinoji naudoti galia yra mažesnė nei 50 kW, taip pat fiziniams gamtinių dujų vartotojams.

1.8. Visos informavimo priemonės, skirtos Klientams informuoti apie atliekamus skaitiklių rodmenų nurašymo darbus, bei pranešimų turinys prieš naudojimą privalo būti suderinti ir patvirtinti Užsakovo.

1.9. Paslaugų teikėjas skaitiklių rodmenų nurašymo paslaugas teikia naudodamasis savais resursais (raktai nuo AS užraktų, ryšio ir mobilūs duomenų išsaugojimo prietaisai, transporto priemonės ir pan.) Visų planuojamų skaitiklių rodmenų nurašymo darbų paskirstymą tarp Paslaugos teikėjo darbuotojų atlieka Paslaugos teikėjas.

1.10. Paslaugos teikėjas pats organizuoja patekimą į Kliento patalpas, objektus, kuriuose yra įrengtas skaitiklis.

1.11. Darbuotojai, įeinantys į elektrotechnines patalpas, pažymėtas „Atsargiai, elektros smūgio pavojus“, privalo dėvėti apsauginį šalmą, jeigu toks reikalavimas yra numatytas Lietuvos Respublikos teisės aktuose.

1.12. Darbuotojai, atliekantys skaitiklių rodmenų nurašymo darbus, su savimi privalo turėti Užsakovo patvirtintą paslaugų teikėjo darbuotojo pažymėjimą.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Eil. Nr.*** | **1. Veiksmų eiliškumas** |
| 1.1 | Atvykęs pas Klientą Darbuotojas privalo: |
| 1.2 | Vadovautis II Skyriuje nurodytomis Klientų aptarnavimo nuostatomis |
| 1.3      1.4 | Esant galimybei, vizualiai įvertinti apskaitos skydą, elektros skaitiklį ir nustatyti ar nepažeistos jų plombos, stiklas, gaubtas ir korpusas, ar nėra plyšio tarp elektros skaitiklio ir gaubto ar dangčio, ar skaitiklio diskas sukasi rodyklės kryptimi (elektroniniame skaitiklyje mirksi šviesos diodas), neįstrigęs ir nekliūva diskas  Esant galimybei, vizualiai įvertinti dujų sistemą, dujų skaitiklį ir nustatyti ar nepažeistos skaitiklio montavimo ir metrologinės plombos, stiklas, korpusas, skaitiklis veikia dujiniam prietaisui veikiant mažiausia galia. |
| 1.5 | Patikrinti elektros skaitiklio rekvizitus (gamintojo Nr. ir kt.), programuojamojo laikrodžio rodomą laiką (laikrodžiai programuojami žiemos laiku, laikas nesukinėjamas\*), nustatyti ar teisinga skalė įjungta (dieninė ar naktinė) bei **užrašyti skalės(-ių) rodmenis**.  Patikrinti dujų skaitiklio rekvizitus (gamintojo Nr. ir kt.), bei **užrašyti dujų skaitiklio rodmenis.**  Nufotografuoti skaitiklį, kad aiškiai matytųsi rekvizitai (gamintojo sk. nr, tipas, rodmuo), jeigu skaitiklis ant atramos/pamato nufotografuoti apskaitos skydą iš išorės ir vidaus. |
| 1.6      1.7      1.8  1.9. | Sutikslinti papildomą informaciją: Kliento adresas, kontaktiniai duomenys, apskaitos prietaiso vieta, KAS numeris.    Informuoti Klientą, kad jis privalo nedelsiant telefonu 1852 pranešti Užsakovui apie apskaitos prietaisų gedimą, jų plombų pažeidimą.  Pasiteirauti Kliento, ar jis sutinka gauti Užsakovo apklausas apie aptarnavimo kokybę ir informaciją apie teikiamas paslaugas. Sutikimo atveju užpildyti nustatytos formos dokumentą ir duoti Klientui pasirašyti.    Pagal pateiktą Užsakovo poreikį, informuoti Klientą apie pakartotinį apsilankymą ar pateikti  Klientui kitą aktualią informaciją (Užsakovo pranešimą arba Paslaugų teikėjo paruoštą ir  Užsakovo patvirtintą pranešimą). Bet kokia Paslaugų teikėjo komunikacija Klientui iš anksto turi būti suderinta su Užsakovu. Paslaugų teikėjas komunikaciją su Klientu vykdo elektroniniu paštu, telefonu, palieka pranešimus ir kitą informacinę medžiagą Kliento pašto dėžutėje. |
|  | ***Pastaba:***  ***Jeigu rodmenų nurašymas vykdomas nedalyvaujant Klientui ar jo atstovui, 1.1-1.2 ir 1.6-***  ***1.8 punktų reikalavimai negalioja.*** |
|  | **2. Veiksmai kitais atvejais** |
| 2.1                  2.2 | Vizualiai nustačius elektros skaitiklio (o taip pat ir kitų schemos elementų) gedimą (displėjuje nėra duomenų, skaitiklis sudegęs ir t.t.) arba dujų skaitiklio gedimą (veikiant dujiniam prietaisui nesikeičia skaitiklio rodmenys, skaičiavimo mechanizmas įstrigęs, būgneliai tarpinės padėtyse ir t.t.) ir/ar dėl šios priežasties nesant galimybei teisingai užfiksuoti suvartotos elektros energijos ar dujų skaitiklio rodmenų, atitinkamą informaciją apie skaitiklio gedimą pateikti užduoties rezultatuose ir nedelsiant gedimą užregistruoti 1852 telefonu.  Informacijos pateikimas skaitiklių nurašymo užduotyje: užduoties skiltyje „Rezultatas“ nurodoma „Grąžinta“, o gražinimo priežastis nurodoma „SAP“.    Vizualiai nustačius bent vieną iš elektros apskaitos schemos elementų pažeidimą arba dujų sistemos pažeidimą ar gavus informaciją iš Klientų apie galimai neteisėtą elektros energijos ar dujų naudojimo atvejį, atitinkamą informaciją apie pažeidimą pateikti užduoties rezultatuose ir nedelsiant užregistruoti pažeidimą 1852 telefonu. |

|  |  |
| --- | --- |
| 2.3                      2.4            2.5                2.6 | Informacijos pateikimas skaitiklių nurašymo užduotyje: užduoties skiltyje „Rezultatas“ nurodoma „Grąžinta", o grąžinimo priežastis nurodoma „NVASUR“.    Jei skaitiklių rodmenų nurašymo metu darbuotojas negali surasti skaitiklio ar nustato, kad Užsakovo pateikta informacija yra klaidinga (pvz., klaidingai nurodytas skaitiklio numeris, tipas, Kliento adresas, kontaktinė informacija, neteisingas KAS nr., neteisinga apskaitos prietaiso vieta ir pan.), buvo pakeistas skaitiklis einamuoju Ataskaitiniu laikotarpiu, atitinkamą informaciją apie klaidingus duomenis pateikti užduoties rezultatuose (išsamesnė informacija pateikta IV skyriuje).  Jei skaitiklio rodmenys nurašyti (skaitiklis rastas), tokiu atveju užduoties rezultatuose nurodoma „Įvykdyta", o taisytina informacija pateikiama atitinkamuose užduoties laukeliuose. Pagal poreikį papildomai galima pateikti taisytiną informaciją pastabų laukelyje. Jei skaitiklis nerastas ir rodmenys nenurašyti, tokiu atveju užduoties skiltyje „Rezultatas" nurodoma: „Grąžinta", o grąžinimo priežastimi nurodoma „NAP“.    Jei darbuotojas negali suteikti skaitiklio rodmenų nurašymo paslaugos dėl neteisėtų Kliento veiksmų (pvz.: Klientas fiziškai neprileidžia prie skaitiklio), atitinkamą informaciją apie neteisėtus Kliento veiksmus pateikti užduoties rezultatuose.  Informacijos pateikimas skaitiklių nurašymo užduotyje: Užduoties skiltyje „Rezultatas" nurodoma „Grąžinta", o grąžinimo priežastis nurodoma „NVV“.    Prieš atliekant rodmenų nurašymo darbus, darbuotojui nustačius ar gavus informaciją iš Kliento apie sugedusių ar pažeistų elektros apskaitos įrengimo vietoje elektros įrenginių arba pažeistų dujų sistemų ar dujinių prietaisų keliamą pavojų darbuotojams, gyventojams ar kitiems aplinkiniams, rodmenų nurašymo darbų nevykdyti, o informuoti Užsakovą bendruoju 1852 telefonu ir pateikti atitinkamą informaciją užduoties rezultatuose.  Informacijos pateikimas skaitiklių nurašymo užduoties rezultatuose: Užduoties rezultatuose nurodoma „Grąžinta“, o grąžinimo priežastis nurodoma „TECHKL“.  Po dviejų apsilankymų norint nurašyti elektros ir/ar dujų apskaitos prietaiso rodmenis, neradus Kliento namuose ir nepavykus su juo susisiekti telefonu, apie tai pažymėti užduotyje: užduoties skiltyje „Rezultatas" nurodoma „Grąžinta", grąžinimo priežastis nurodoma „Nerasta namuose". |
|  | **3. Draudžiami veiksmai** |
| 3.1        3.2        3.3            3.4 | Skaitiklio rodmenų nurašymo metu draudžiama nuiminėti plombas, kuriomis užplombuotas skaitiklis, elektros apskaitos schemos elementai, taip pat atlikti bet kokius apskaitos eksploatavimo darbus.    Darbuotojams, be Užsakovo ar Kliento (jei įrenginiai priklauso Klientui) priskirto prižiūrinčiojo ar  jo leidimo draudžiama įeiti į Elektros įrenginių patalpas pažymėtas  „Atsargiai, elektros smūgio pavojus“ (transformatorių skirstyklos, skirstomieji punktai ir t. t.).    Daugiabučių namų patalpose, pažymėtose „Atsargiai, elektros smūgio pavojus“, kuriuose įrengtos tik komercinės apskaitos ir norint nurašyti skaitiklio rodmenis atidarius KAS nėra galimybės prisiliesti prie įtampą turinčių srovinių dalių, rodmenų nurašymo darbus galima atlikti be Užsakovo ar Kliento prižiūrinčiojo ar jo leidimo, tačiau darbuotojas turi turėti apsaugos nuo elektros kategoriją (PK ar aukštesnę kategoriją).  Darbuotojams draudžiama dirbti elektros įrenginiuose (KAS), neturint apsaugos nuo elektros kategorijos (PK ar aukštesnės), kuriuos būtina atidaryti (KAS duris), norint atlikti rodmenų nurašymo darbus, o atidarius yra galimybė prisiliesti prie įtampą turinčių srovinių dalių. |

**II SKYRIUS**

# 2. BENDRAVIMAS SU KLIENTAIS, ELGESIO NORMOS

2.1. Jei skaitiklio rodmenų nurašymo metu dalyvauja Klientas, privaloma laikytis šių bendravimo su Klientu normų:

2.1.1. Jei Paslaugų teikėjo darbuotojas yra iš anksto susiderinęs susitikimo laiką su Klientu, privalu atvykti sutartu laiku.

2.1.2. Jei Paslaugų teikėjo darbuotojas vėluoja, kiek įmanoma anksčiau apie tai informuoja Klientą, pasako, kiek laiko vėluos, atsiprašo už sukeltus nepatogumus.

2.2. Susitikęs su Klientu darbuotojas pirmas maloniai pasisveikina ir prisistato Klientui, nurodydamas vardą pavardę, pareigas, darbovietę, paaiškina atvykimo tikslą, parodo dokumentą, suteikiantį teisę dirbti šį darbą (*Užsakovo nustatytos formos ir Paslaugų teikėjo paruoštą pažymėjimą*).

2.3. Jei darbuotojui tenka užeiti į Kliento gyvenamąsias patalpas, darbuotojas turi užsidėti antbačius, išskyrus tuos atvejus, kai Klientas pasiūlo to nedaryti. Paslaugos teikėjas privalo užtikrinti, kad visi darbuotojai turėtų antbačius kiekvienam vizitui pas Klientą.

2.4. Į gyventojų namų valdas, teritoriją galima eiti tik Klientui sutikus.

2.5. Esant vaikams (iki 16 metų), be suaugusiųjų priežiūros ir leidimo, į Kliento patalpas darbuotojams įeiti draudžiama. Paslaugų teikėjo darbuotojas pasiklausia vaiko, ar yra suaugęs asmuo namuose ir palaukia už durų, kol ateis. Jei suaugusio asmens nėra, derinti kitą atvykimo laiką.

2.6. Jei darbų atlikimui reikia patraukti daiktus, darbuotojas visuomet turi atsiklausti Kliento leidimo. Jei Klientas neleidžia, tuomet darbuotojas paprašo, kad tai padarytų Klientas.

2.7. Jei reikia, darbuotojas turi užduoti Klientui konkrečius klausimus, kurie leistų tiksliai išsiaiškinti situaciją.

2.8. Darbuotojas nepertraukdamas išklauso Klientą, leidžia jam dėstyti mintis.

2.9. Kai Klientas kalba, atidžiai jo klausosi, naudoja žodžius: „Taip,…“, „Suprantu …“ ir pan.

2.10. Kalbėdamas su Klientu, darbuotojas vartoja suprantamas sąvokas (nevartoja profesinio žargono), kalba taisyklingai ir aiškiai. Jei įmanoma, kalba ta kalba, kuria kalba Klientas.

2.11. Darbuotojas išlieka mandagus visą bendravimo su Klientu laiką, vartoja mandagumo žodžius, tokius kaip „ačiū“, „prašom“, „pone“, „ponia“ ir pan.

2.12. Jei bendraujant su Klientu, darbuotojui suskamba telefonas ir yra būtina atsiliepti, darbuotojas atsiprašo Kliento prieš atsiliepdamas į skambutį, telefonu bendrauja trumpai, o baigus pokalbį padėkoja Klientui, kad palaukė.

2.13. Darbuotojas sutikslina arba pasižymi papildomą informaciją: Kliento telefono numerį, adresą, el. pašto adresą.

2.14. Darbuotojas prie Kliento nerūko.

2.15. Pokalbio pabaigoje darbuotojas atsisveikina ir palinki „Geros dienos“, „Linksmų švenčių“ ir pan.

2.16. Jei Kliento apibūdinama problema ir užduodami klausimai nesusiję su atliekamais darbais ar viršija darbus atliekančio darbuotojo kompetenciją, tokiu atveju darbuotojas privalo informuoti Klientą, kad jis kreiptųsi rūpimais klausimais į artimiausią Bendrovės Klientų aptarnavimo centrą arba telefonu 1852.

2.17. Darbuotojas privalo vengti su Klientais nesusipratimų, ginčų, kivirčų, provokuojančių veiksmų, o galimo smurto ar incidento atveju stengtis pasišalinti.

2.18. Jei apskaitos prietaisas įrengtas objekto viduje, paslaugų teikėjo darbuotojas privalo iš anksto susiskambinti su Klientu ir susitarti laiką, kuomet bus galima nurašyti apskaitos prietaiso rodmenis.

2.19. Paslaugos teikėjas privalo organizuoti rodmenų nurašymo darbus taip, kad visi veiksmai Kliento patalpose ar teritorijoje būtų vykdomi nuo 8 iki 21 val., išskyrus atvejus, kai Klientas aiškiai sutinka, kad darbai būtų atliekami ir kitu laiku.

2.20. Darbuotojas gali naudoti išankstines Kliento informavimo priemones apie planuojamą atlikti rodmenų nurašymo paslaugą, naudodamasis Užsakovo pateiktais asmeniniais Klientų kontaktiniais duomenimis (Pvz.: telefono numeriu) bei savo kontaktų duomenų baze, skelbti viešus pranešimus (jei tik to reikia). Visų pranešimų formos ir turinys privalo būti iš anksto suderinti su Užsakovu ir jo patvirtinti.

2.21. Skambinimo Klientams laikas yra darbo dienomis nuo 8.30 iki 19.00 valandos. Jei nepavyksta prisiskambinti, pakartotinai galima skambinti po 30 min.

2.22. Jei darbuotojas naudojasi automobiliu, atvykęs pas Klientą, tvarkingai pastato jį tam skirtoje vietoje.

Jei tokios vietos nėra, darbuotojas automobilį stato taip, kad netrukdytų eismo ir nepakenktų Kliento turtui (pvz., vejai).

2.23. Darbuotojams rekomenduojama turėti apsaugos nuo šunų priemones.

2.24. Paslaugos teikėjo darbuotojai savo kompetencijos ribose atsako į Kliento užduodamus klausimus.

2.25. Užsakovas nuolat vykdo Klientų apklausas apie paslaugos teikėjo darbuotojų paslaugos suteikimo kokybę.

# 3. BENDRIEJI REIKALAVIMAI TIEKĖJO DARBUOTOJO IR AUTOMOBILIO IŠVAIZDAI

3.1. Darbuotojų dėvimi drabužiai ar darbo rūbai/uniforma turi būti švari ir tvarkinga. Taip pat ant aprangos turi matytis Paslaugos teikėjo logotipai.

3.2. Rangovų darbuotojas privalo laikytis pagrindinių asmens higienos reikalavimu: švarios rankos, plaukai, veidas ir kitos kūno dalys. Saikingai naudoti kvepalus.

3.3. Automobilis privalo būti nuplautas ir švarus, viduje esantys daiktai sudėti tvarkingai į tam skirtas daiktadėžes.

# 4. DAŽNIAUSI KLIENTŲ UŽDUODAMI KLAUSIMAI

|  |  |
| --- | --- |
| **KLAUSIMAS** | **ATSAKYMAS** |

|  |  |
| --- | --- |
| **KLAUSIMAS** | **ATSAKYMAS** |
| **BENDRI KLAUSIMAI** ​ | |
| ​   |  |  | | --- | --- | | Kodėl atsiskiria energijos skirstymo operatoriaus ir tiekėjo funkcijos? |  | | ​Aiškus veiklų (skirstymo ir tiekimo) atskyrimas reikalingas siekiant užtikrinti skaidresnę skirstomųjų tinklų operatoriaus veiklą. Taip pat tai leis mums, ESO, susikoncentruoti ir dar daugiau savo resursų skirti tinklų infrastruktūros priežiūrai.​ |
| Kokia veikla užsiima ESO? Kokios  skirstymo operatoriaus funkcijos? | Pagrindinės ESO funkcijos: garantinis elektros ir dujų tiekimas, elektros ir dujų įvedimas, elektros ir dujų skirstymo tinklų eksploatavimas, priežiūra, valdymas ir plėtra, jų saugumo ir patikimumo užtikrinimas, elektros ir dujų skirstymas. |
| Kokiais klausimais galima kreiptis į Energijos skirstymo operatorių? | Pagrindiniai klausimai, kuriais galima kreiptis į ESO: Elektros/dujų sutrikimai Elektros/dujų įvedimas ir vidaus tinko įrengimas Elektros galios keitimas Gaminančio kliento prijungimas Skaitikliai: jų priežiūra ir tikrinimas Skaitiklio perkėlimas Automatizuota apskaita  Dujotiekio remontas ir pertvarkymas Dujinių viryklių prijungimas ir perstatymas Kompensacija už servitutus  Elektros skirstymas verslo klientams |
| Kas tiekia elektros energiją ir gamtines dujas? | Elektros energijos ir gamtinių dujų tiekėjų sąrašai skelbiami [www.regula.lt](http://www.regula.lt/). Konkretus tiekėjų sąrašas, kurie teikia paslaugas klientams, [skelbiamas ESO svetainėje čia](http://www.eso.lt/lt/verslui/elektra_99/informacija-elektros-ir-duju-rinkos-dalyviams/elektros-ir-duju-tiekejai.html?sr=RVdTSUQ9ZTZuaXRmN3ViOWhiaWJjbmpmbmg2ODhsZzU&fbclid=IwAR1H_eIOrAugS9RgGHCsDyf1xFzYjqNt1ST2evLw6mQK3u8cGOAVTSJ-k7o). |
| Koks mano tiekėjas? | Savo tiekėjo pavadinimą galite rasti pasirašytoje gamtinių dujų arba elektros energijos tiekimo (pirkimo-pardavimo)  sutartyje, sąskaitose, ESO savitarnoje. Jeigu nežinote savo tiekėjo, galite kreiptis trumpuoju telefono numeriu 1852. |
| KLAUSIMAI APIE ESO SAVITARNĄ ​ | |
| ​​   |  | | --- | | Kokios naujos ESO savitarnos funkcijos nuo 2019 rugsėjo 9 d.? | | ​Servituto prašymo pateikimas; Naujo vartotojo / galios / gaminančio vartotojo paraiškų pateikimas; Galimybė matyti pateiktos paraiškos statusą; Galimybė užduoti laisvos formos klausimą dėl operatoriaus kuruojamų temų/paslaugų; Galimybė stebėti savo objektus. |
| Kokią informaciją apie savo objektus klientas matys savitarnoje? | Klientas matys objekto informaciją: objekto numerį, adresą, pavadinimą, leistiną naudoti galią, įtampą, tiekimo patikimumo kategoriją, tarifų planą (verslas), nuosavybės ribų aktą bei tiekėją. |
| Prie kokių savitarnų jungsis esamas klientas? | ESO klausimais – www.eso.lt/savitarna Tiekėjo klausimais (pvz., privatiems klientams – dėl deklaravimo, mokėjimų) - prie tiekėjo savitarnos. |
| Ar esamam klientui, norinčiam prisijungti prie savitarnos, reikės naujai susikurti savo paskyrą? | Privatūs Ignitis klientai (visuomeninio tiekimo klientai) naudosis Ignitis savitarna ir jiems kurtis paskyrų nereikės.  Kitų nepriklausomų tiekėjų privatūs klientai naudosis ESO savitarna ir jiems reikės susikurti paskyras ESO savitarnoje.  Ignitis verslo klientai naudosis Ignitis savitarna.  Garantinio tiekimo  ir Nepriklausomų tiekėjų verslo klientai jungsis per ESO savitarną ir jiems kurtis paskyrų nereikės.  Nauji verslo klientai turės jungtis per ESO savitarną ir jiems reikės susikurti paskyras. |
| Kur vyks naujo savininko sutarties perrašymas? (ir seno savininko) | Buitiniams klientams - savo tiekėjo savitarnoje. Verslo klientams - ESO savitarnoje. |
| Ar, pirmą kartą jungiantis/teikiant paraišką per ESO-S, reikia susikurti paskyrą? | Taip, reikės. Klientų be paskyros nebus. |
| Kokiais būdais klientas pirmą kartą galės prisijungti prie naujosios ESO savitarnos? | Nuo rugsėjo 9 d. autentifikuotis bus galima tik per e. valdžios vartus, Swedbank, SEB, Luminor bankus ir mobilų parašą. Ateityje autentifikavimas bus plečiamas pagal poreikį. |
| Ar į naują ESO savitarną bus galima prisijungti su manogile naudotojo vardu ir slaptažodžiu? | Ne, nes tiekėjas ir operatorius yra skirtingos įmonės. |
| Ar galėsiu prisijungti prie ESO savitarnos, jei neturiu tiekimo sutarties? | Taip |
| Ar galima su tuo pačiu el.pašto adresu susieti dvi paskyras (pvz., savo namų ir savo įmonės? | Ne, el.pašto adresai turi būti unikalus. |
| KLAUSIMAI APIE KLIENTŲ APTARNAVIMO KANALUS ​ | |
| Kokiais kanalais aptarnaujami ESO klientai? | ESO klientų aptarnavimo kanalai:  Bendras klientų aptarnavimo telefono numeris 1852. Dujų avarinės tarnybos trumpasis telefono numeris 1804. ESO savitarna Klientų aptarnavimo centrai iki 2019.12.31 |
| Kokiais kanalais reikės kreiptis sutrikus elektros energijos tiekimui ar pastebėjus dujų avarinę  situaciją? | Sutrikus elektros energijos teikimui –  skambinti trumpuoju telefonu 1852, o įvykus dujų avarinei situacijai - telefonu 1804. Skambučio kaina –  pagal kliento turimus tarifus, kaip skambinant į kitą operatorių.  Kitais elektros ir dujų klausimas skambinti vieningu numeriu 1852. |
| Kokiais kanalais galima kreiptis pastebėjus, kad elektros ar dujų apskaitos prietaisas sugedęs? | Kreiptis trumpuoju telefono numeriu 1852. Detalesnę informaciją [galima rasti ESO svetainėje čia.](https://www.eso.lt/lt/namams/elektra/skaitikliai-ju-prieziura-ir-tikrinimas/skaitikliu-prieziura/ka-daryti-sugedus-skaitikliams.html) |
| Kur kreiptis norit perkelti apskaitos prietaisą? | Pildyti paraišką naujoje ESO savitarnoje (pasirenkant paraiškos tipą „Kita"). Kreiptis trumpuoju telefono numeriu 1852. |
| Kur galima kreiptis norint patikrinti apskaitos prietaiso funkcionalumą (jei įtariu, kad prietaisas sugedęs)? | Kreiptis trumpuoju telefono numeriu 1852. Informaciją, kaip atpažinti blogai veikiantį skaitiklį, [galima rasti ESO svetainėje čia.](https://www.eso.lt/lt/namams/elektra/skaitikliai-ju-prieziura-ir-tikrinimas/skaitikliu-prieziura/kaip-atpazinti-blogai-veikianti-skaitikli.html) |
| Kur kreiptis dėl skaitiklių plombų uždėjimo/ nuėmimo? | Kreiptis trumpuoju telefono numeriu 1852.   Detalesnė informacija informacija [pateikta ESO svetainėje čia.](https://www.eso.lt/lt/namams/elektra/skaitikliai-ju-prieziura-ir-tikrinimas/skaitikliu-prieziura/kaip-nuimti-ir-uzdeti-plomba.html) |
| APMOKĖJIMAS UŽ PASLAUGAS, TARIFAI, DEKLARAVIMAS ​ | |
| Kaip apmokėti pastoviąją kainos dalį ir rodmenis deklaruoti, jei klientas išvažiuoja ir kurį laiką negyvens ir dujų arba elektros nevartos? | Klientas neturi tiekimo sutarties su ESO, o tik su tiekėju, todėl ir kreiptis turi į tiekėją. |
| Kokį tarifą naudingiau pasirinkti? Ar ESO inžinieriai gali pakonsultuoti klientą? | Jeigu klientas buitinis – dėl tarifų kreiptis į savo tiekėją. Jeigu klientas verslo - kreiptis į ESO tel. 1852.  ESO inžinieriai nekonsultuoja klientų, nes tarifą rinktis reikia įvertinus savo turimą galią ir vartojimo įpročius. |
| Kaip pasikeisti tarifų planą? | Buitinis klientas turi kreiptis į visuomeninį tiekėją. Verslo klientas turi kreipti į ESO  trumpuoju telefono numeriu 1852 arba  pildyti paraišką naujoje ESO savitarnoje. |
| Kur klientai gali deklaruoti ir pamatyti savo deklaruotus rodmenis? | Buitiniai klientai - tiekėjo savitarnoje arba kituose tiekėjo aptarnavimo kanaluose.  Ne buitiniai klientai - naujoje ESO savitarnoje. |
| KITI KLAUSIMAI ​ | |
| Kur kreiptis dėl elektros energijos ir gamtinių dujų tiekimo atnaujinimo, kai buvo nutrauktas tiekimas dėl skolos? | Visais atvejais kreiptis reikia į savo tiekėją |
| Kaip klientas bus informuotas apie „Energijos skirstymo operatoriaus“ atliktus darbus (dėl apskaitos prietaiso eksploatavimo)? | Per savitarną, el. paštu ir SMS - priklausomai nuo to, kokius kanalus kaip kontaktinius klientas nurodęs savitarnoje.  Jeigu klientas kontaktų nenurodė arba neturi  el. pašto, apie atliktus darbus informuosime palikdami popierinį pranešimą. |

**III SKYRIUS**

# 5. KLIENTAMS ĮRENGTŲ DUJŲ SKAITIKLIŲ TIPAI

5.1. Šiuo metu Bendrovėje visiems klientams dujas vartojantiems maisto ruošimui ir šildymui, įrengti skirtingų tipų membraniniai skaitikliai su mechaniniu skaičiavimo mechanizmu.

5.2. Visa informacija apie dujų skaitiklius ir rodmenų nurašymo būdus yra patalpinta viešai pasiekiamoje internetinėje erdvėje ESO puslapyje

<https://www.eso.lt/lt/namams/dujos/ka-reikia-zinoti-apie-duju-skaitiklius/skaitikliu-prieziura_1639/kaip-nurasyti-skaitiklio-rodmenis_1921.html>

# 6.KLIENTAMS ĮRENGTŲ ELEKTROS SKAITIKLIŲ TIPAI

6.1. Pagal konstrukcinį išpildymą skaitikliai skirstomi į indukcinius (elektromechaninius), elektroninius ir kombinuoto veikimo skaitiklius. Suvartotos elektros energijos skaičiavimo mechanizmas gali būti elektroninis arba mechaninis.

6.2. Visa informacija apie elektros skaitiklius ir rodmenų nurašymo būdus yra patalpinta viešai pasiekiamoje internetinėje erdvėje ESO puslapyje.

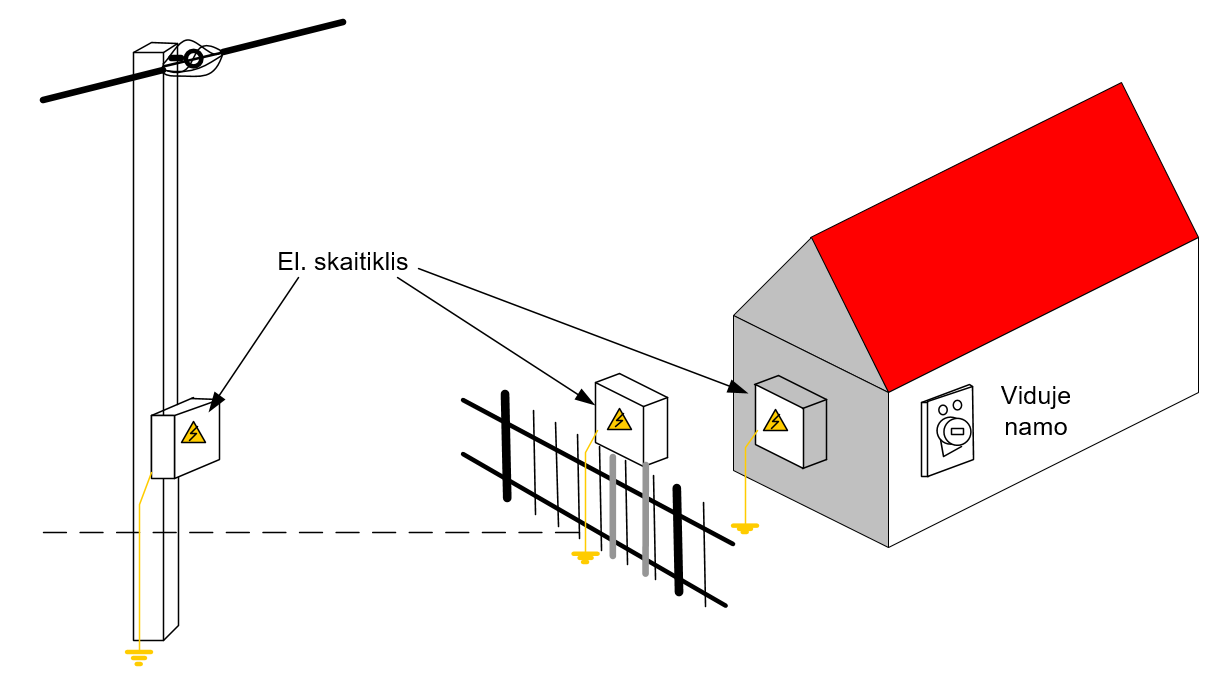
<https://www.eso.lt/lt/namams/elektra/skaitikliai-ju-prieziura-ir-tikrinimas/skaitikliu-prieziura/kaip-nurasyti-skaitiklio-rodmenis.html>

# 7. TIPINĖS SKAITIKLIŲ ĮRENGIMO VIETOS

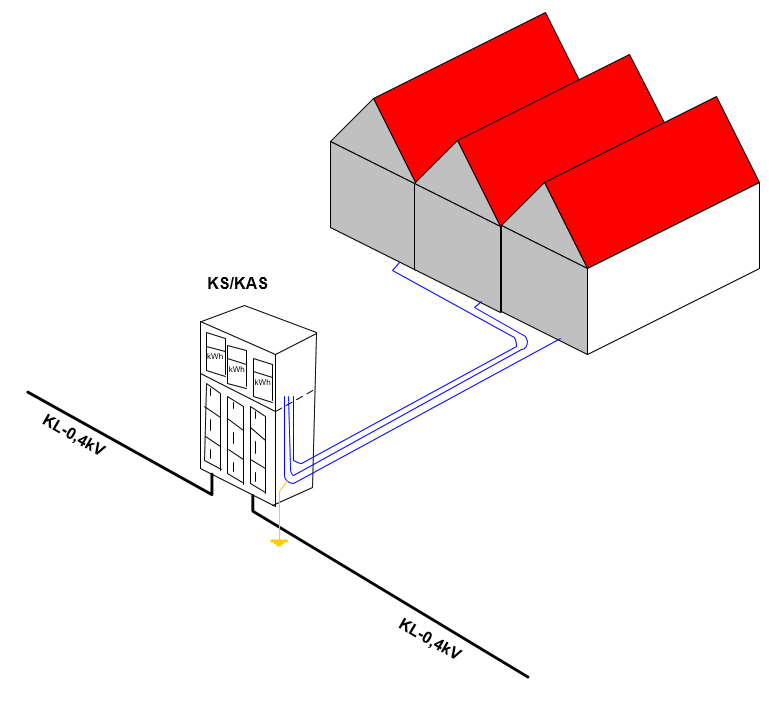
7.1. Elektros skaitikliai gali būti įrengti:

* viduje objekto ant specialiosios lentos;
* viduje objekto įvadinėje apskaitos spintoje;
* daugiabučio namo laiptinėje;
* daugiabučio namo skydinėje;
* lauke ant pastato sienos arba prie sienos;
* Kabelių spintoje (KS) / Komercinės apskaitos spintoje (KAS) lauke.
* sklypo riboje Komercinėje apskaitos spintoje (KAS);
* KAS įrengtoje oro/kabelių linijos atramoje.

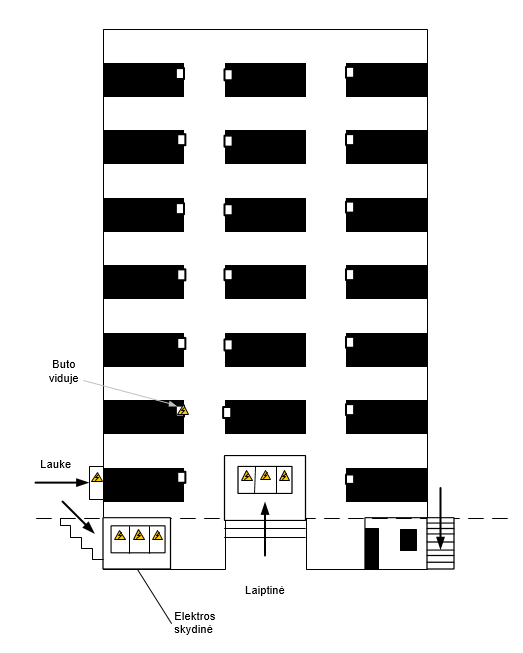
7.2. Tipinės skaitiklių įrengimo vietos schematiškai pavaizduotos 1 - 3 paveiksluose. Užduotyje bus nurodyta Bendrovės informacinėje sistemoje turima informacija apie elektros skaitiklio įrengimo vietą.



1 paveikslas. Elektros apskaitos įrengimas nuosavam namui.

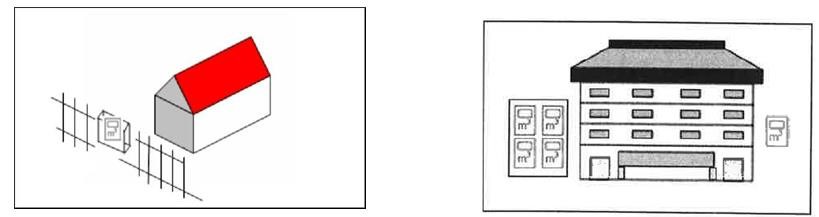
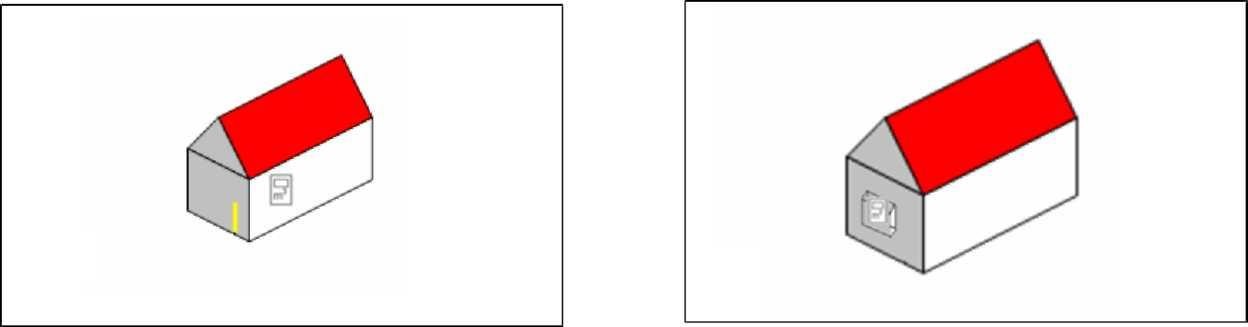


2 paveikslas. Elektros apskaitos įrengimas nuosaviems namams / kotedžams.

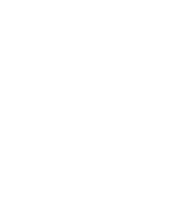


3 paveikslas. Elektros apskaitos įrengimas daugiabučiame name.

7.3. Daugiabučių tipo namuose dujų apskaitos prietaisai dažniausiai įrengiami butuose (virtuvėse) arba bendro naudojimo laiptinėse. Nuosavų gyvenamųjų namų skaitikliai dažniausiai įrengiami Kliento namo (pastato) viduje (virtuvėje), spintoje ant namo sienos ar spintoje ant sklypo ribos (dažniausiai šalia bendro naudojamo kelio),. Tipinės dujų skaitiklių įrengimo vietos schematiškai pavaizduotos 4 paveiksle.



1



2



3



4

4 paveikslas. Dujų apskaitos prietaisų tipinės įrengimo vietos.

7.4. Tipinės dujų apskaitos prietaisų montavimo vietos (1. Skaitiklis įrengtas namo viduje; 2. Skaitiklis įrengtas spintoje, sumontuotoje ant namo išorinės sienos; 3. Skaitiklis įrengtas apskaitos spintoje, sumontuotoje ant tvoros (kito statinio); 4. Skaitiklis įrengtas daugiabučio namo buto viduje (virtuvėje) ar daugiabučio namo bendro naudojimo laiptinėje įrengtoje spintoje).

**IV SKYRIUS**

# 8. ELEKTROS ENERGIJOS APSKAITOS PRIETAISŲ NURAŠYMO DUOMENŲ APSIKEITIMO TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

8.1. Šiame skyriuje pateikiamas duomenų apsikeitimo aprašymas bei failų specifikacija. Tam, kad Paslaugų teikėjui efektyviai būtų perduodamos darbo užduotys, Užsakovas darbo užduotis teikia elektroniniais failais, kuriuose pateikiama visa užduočiai atlikti reikalinga informacija. Paslaugų teikėjas atliktų užduočių rezultatus pateikia Užsakovui taip pat elektroniniais failais, kuriuos Užsakovas perskaito ir pateikia patvirtinimą arba klaidų protokolą.

8.2. Duomenų apsikeitimo būdas:

8.2. Užsakovas suformuotus rodmenų nurašymo užduočių failus skelbia specialiai šiai paslaugai skirtoje failų skelbimo svetainėje http://public.etic.lt/rnweb. Paslaugų teikėjo darbuotojas registruojasi į svetainę jam suteiktu vartotojo vardu ir slaptažodžiu. Svetainėje pateikiamas Užsakovo Paslaugų teikėjui suformuotų failų sąrašas bei Paslaugų teikėjo pateiktų Užsakovui atsakymų failų sąrašas (su filtravimo pagal failo suformavimo datą galimybe). Duomenų failų formatas – csv (kabliataškiais atskirtos reikšmės). Tekstinės reikšmės apskliaustos dvigubomis kabutėmis. Dešimtainis skirtukas – kablelis. Datos formatas – YYYY-MM-DD. Laiko formatas H:MI arba HH:MI. Pirmoje failo eilutėje – įrašo atributų (kolonėlių) pavadinimai. Failai laisvai atsidaro MS Excel, OpenOffice arba Google Docs programomis, jeigu aplinkoje nustatyti lietuviški regioniniai parametrai (tinkamas dešimtainis skirtukas, datos formatas). Svetainės neveikimo atveju Užsakovo ir Paslaugų teikėjo įgalioti atstovai gali failais keistis elektroniniu paštu. Užsakovui ir Paslaugų teikėjui suderinus, galės būti pateikta automatinio apsikeitimo duomenimis per web servisus galimybė (ją įgyvendinus, atitinkamai bus patikslinta ši specifikacija).

8.3. Paslaugų teikėjui teikiami failai:

8.3.1. Failas pateikiamas portale arba portalui neveikiant, atsiunčiamas Paslaugų teikėjo įgaliotam darbuotojui elektroniniu paštu.

8.3.2. Faile pateikiami rodmenų nurašymo užduočių duomenys. Gali būti pateikiama daugiau nei vienas užduočių failas (formavimo data ir laikas skirsis).

Failo vardas: **RN\_padalinys\_RRR\_NNNN\_YYYYMMDD\_HHMI.csv**

Padalinys – padalinio pavadinimas (pvz.: Vilniaus regionas)

RRR – rangovo kodas

NNNN – plano kodas

YYYYMMDD – failo formavimo data HHMI – failo formavimo laikas

8.3.3. 1 lentelėje nurodyti duomenys, kurie bus pateikiami Paslaugų teikėjui.

1 Lentelė

|  |
| --- |
| **Atributai\*** |
| Paslaugos teikėjo kodas |
| Padalinys |
| Objektą aptarnaujantis padalinys |
| Eilutės numeris plane |
| Plano kodas |
| Suformavimo data |
| Plano tipas |
| Kliento pavadinimas arba Vardas Pavardė |
| Kliento kodas |
| Objekto nr. |
| Kliento adresas (Struktūrizuotas: Apskritis/Savivaldybė,Seniūnija,MiestasKaimas/Gatvė/Vieta/Patalpa/Pašto indeksas) |
| Kliento telefonas |
| Kliento elektroninio pašto adresas |
| Objekto adresas (Struktūrizuotas: Apskritis/Savivaldybė,Seniūnija,MiestasKaimas/Gatvė/Vieta/Patalpa/Pašto indeksas) |
| Kliento telefonas |
| Kliento el. paštas |
| Objekto adresas |
| Objekto tipas |
| Objekto pavadinimas |
| Objekto telefonas |
| Skaitiklio tipas |
| Skalių komplektas |
| Skalių ženkliškumas |
| Elektrinis adresas (struktūrizuotas) |
| Elektros apskaitos įrengimo vieta |
| TR požymis |

\* Gali pasitaikyti duomenų klaidų, apie apskaitos taško įrengimo vietą, skaitiklio techninę informaciją. Ieškant skaitiklio, kurio rodmenis reikia nurašyti, užduotyje pateikiamą informaciją reikia vertinti kompleksiškai.

8.4. Paslaugos teikėjo pateikiami failai:

8.4.1. Paslaugų teikėjas, atlikęs visas ar dalį gautų užduočių, rezultatus pateikia elektroniniais CSV formato failais, įkeldamas failą į portalą arba jei portalas neveikia, atsiunčia Užsakovo įgaliotam darbuotojui elektroniniu paštu. Paslaugų teikėjas rezultatų faile pateikia tik iki tos dienos įvykdytų (dar nepateiktų) užduočių rezultatus. Kitus dokumentus, susijusius su TR sutikimo gavimu, Paslaugų teikėjas siunčia el. paštu arba kitu elektroniniu kanalu pagal atskirą susitarimą.

8.4.2. Rezultatų failą galima paruošti MS Excel arba OpenOffice programa, svarbu tik:

1. išlaikyti 2 lentelėje nurodytą kolonėlių tvarką;
2. failą išsaugoti CSV formatu (save as Comma Separated Values file);
3. išlaikyti lietuviškus regioninius nustatymus (žr. 8.2 p.);
4. viename faile gali būti tik vieno padalinio (pvz., Vilniaus regiono) arba visų padalinių kartu vykdytų užduočių rezultatai

## 8.4.3. Failo vardas privalo būti: RN\_rezultatai\_RRR\_YYYYMMDD\_HHMI.csv

RN\_rezultatai – bus nustatyta pagal įkėlimo metu nurodytą failo tipą

RRR – rangovo kodas (pagal įsiregistravusį naudotoją)

YYYYMMDD – failo įkėlimo data HHMI – failo įkėlimo laikas\*

\* Negali būti dviejų identiškų įkeliamų failų pavadinimų (pvz., jei paslaugų teikėjas nori įkelti antra failą tos pačios dienos data, reikia nurodyti skirtingus HHMI parametrus).

2 lentelė

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Atributas** | **Formatas/taisyklės** | **Paskirtis** |
| Plano kodas | Iš užduočių duomenų failo |  |
| Objekto nr. | Iš užduočių duomenų failo |  |
| Skaitiklio nr. | Iš užduočių duomenų failo |  |
| Rodmuo D | Sveikasis skaičius | Vienos skalės skaitiklio rodmuo arba dviskalio skaitiklio dienos rodmuo |
| Rodmuo N | Sveikasis skaičius, neprivalomas dviskalio skaitiklio vientarifiam atsiskaitymo būdui | Dviskalio skaitiklio nakties rodmuo |
| Užduotis įvykdyta | YYYY-MM-DD | Užduoties įvykdymo data |
| Rezultatas | Vienas tekstas iš šių:  Įvykdyta  Nepatekta  Grąžinta  *Pagal pateiktą klasifikatorių, gali būti patikslinta1* | Pasirinkti pasiektą rezultatą. |
| Grąžinimo priežastis | Vienas tekstas iš šių:  SAP  NVASUR  NAP\*  NVV  TECHKL  *Grąžinimo priežastys nurodomos tik esant rezultatui Grąžinta.* | Nurodyti vieną iš užduoties grąžinimo priežasčių.  *\* Jei įvertinus visas aplinkybes manote, kad skaitiklis nurodytas užduotyje pakeistas kitu skaitikliu, pasirenkama*  *Grąžinimo priežastis NAP, o pastabose pateikiama naujai įrengto skaitiklio informacija (skaitiklio nr.).* |
| Pastabos | Laisvas tekstas, pvz.:  Neįsileidžia Klientas  Sudegęs namas  Neteisingai nurodyta apskaitos įrengimo vieta ir kt. |  |
| Patikslintas telefono nr | Neprivalomas (tekstas) | Nurodomas tik patikslintas telefono adresas (šios informacijos nerašyti pastabose) |
| Patikslintas vardas-pavardė arba įmonės pavadinimas | Neprivalomas (tekstas) | Nurodomas tik patikslintas vardas-pavardė, įmonės pavadinimas (šios informacijos nerašyti pastabose) |
| Patikslintas adresas | Neprivalomas (tekstas) | Nurodomas tik patikslintas adresas (šios informacijos nerašyti pastabose) |
| El. pašto adresas | Neprivalomas (tekstas) | Nurodomas tik patikslintas el. pašto adresas (šios informacijos nerašyti pastabose) |
| TR požymis | Gauta/negauta | Nurodoma ar gautas Kliento sutikimas (parašas) dėl tiesioginės rinkodaros |

8.5. Duomenų importo metu bus tikrinamas informacijos teisingumas, mažiausiai pagal šias taisykles:

1. vienos skalės skaitikliui turi būti užpildytas tik 1 kontrolinis rodmuo;
2. daugiau nei 1 skalės skaitikliui turi būti užpildyti 2 kontroliniai rodmenys;
3. rodmens ženkliškumas turi būti ne didesnis už skalės ženkliškumą;
4. rodmuo didesnis / mažesnis už anksčiau buvusį (jei skaitiklis leidžia persivertimą).
   1. Jei duomenys importuojami sėkmingai ir be klaidų, pateikiamas tuščias importo klaidų failas.
   2. Po failo importavimo, bus suformuota importo būsena ir aptiktos klaidos pateikiamos importo rezultatų faile.
   3. Importo klaidų duomenų failas:

8.8.1. Failas pateikiamas portale, arba portalui neveikiant, atsiunčiamas Paslaugų teikėjo įgaliotam darbuotojui elektroniniu paštu;

8.8.2. Klaidos, kurių indentifikavimui reikia Užsakovo darbuotojo patvirtinimo (papildomo tikrinimo), Paslaugų teikėjui gali būti pateikiamos atskiru failu.

8.8.3. 3 lentelėje nurodyti duomenys, kurie bus pateikiami Užsakovo Paslaugų teikėjui apie pateiktą klaidingą atliktos rodmenų nurašymo užduoties informaciją. Failo vardas: **RN\_rezultatai\_klaidos\_RRR\_YYYYMMDD\_HHMI.csv** (Failo vardo **RN\_rezultatai\_klaidos\_RRR\_YYYYMMDD\_HHMI** fragmentas suformuojamas pagal importuojamą RN užduočių rezultatų duomenų failo vardą).

3 lentelė

|  |
| --- |
| **Atributas** |
| Plano kodas |
| Objekto nr. |
| Įrengto skaitiklio nr. |
| Klaidos tekstas |
| Klaida |
| Klaidos aprašymas |
| AT Nr. |
| Vartotojo kodas |

# 9. DUJŲ APSKAITOS PRIETAISŲ NURAŠYMO DUOMENŲ APSIKEITIMO TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

9.1. Šiame skyriuje pateikiamas duomenų apsikeitimo aprašymas bei failų specifikacija. Tam, kad Paslaugų teikėjui efektyviai būtų perduodamos darbo užduotys, Užsakovas darbo užduotis teikia elektroniniais failais, kuriuose pateikiama visa užduočiai atlikti reikalinga informacija. Paslaugų teikėjas atliktų užduočių rezultatus pateikia Užsakovui taip pat elektroniniais failais, kuriuos Užsakovas perskaito ir pateikia patvirtinimą arba klaidų protokolą.

9.2. Užsakovas suformuotus rodmenų nurašymo užduočių failus skelbia specialiai šiai paslaugai skirtoje failų skelbimo svetainėje http://public.etic.lt/rnweb. Paslaugų teikėjo darbuotojas registruojasi į svetainę jam suteiktu vartotojo vardu ir slaptažodžiu. Svetainėje pateikiamas Užsakovo Paslaugų teikėjui suformuotų failų sąrašas bei Paslaugų teikėjo pateiktų Užsakovui atsakymų failų sąrašas (su filtravimo pagal failo suformavimo datą galimybe). Duomenų failų formatas – csv (kabliataškiais atskirtos reikšmės). Tekstinės reikšmės apskliaustos dvigubomis kabutėmis. Dešimtainis skirtukas – kablelis. Datos formatas – YYYY-MM-DD. Laiko formatas H:MI arba HH:MI. Pirmoje failo eilutėje – įrašo atributų (kolonėlių) pavadinimai. Failai laisvai atsidaro MS Excel, OpenOffice arba Google Docs programomis, jeigu aplinkoje nustatyti lietuviški regioniniai parametrai (tinkamas dešimtainis skirtukas, datos formatas). Svetainės neveikimo atveju Užsakovo ir Paslaugų teikėjo įgalioti atstovai gali failais keistis elektroniniu paštu. Užsakovui ir Paslaugų teikėjui suderinus, galės būti pateikta automatinio apsikeitimo duomenimis per web servisus galimybė (ją įgyvendinus, atitinkamai bus patikslinta ši specifikacija).

9.3. Paslaugų teikėjui teikiami failai:

9.3.1. Failas pateikiamas portale arba portalui neveikiant, atsiunčiamas Paslaugų teikėjo įgaliotam darbuotojui elektroniniu paštu.

9.3.2. Faile pateikiami rodmenų nurašymo užduočių duomenys. Gali būti pateikiama daugiau nei vienas užduočių failas (formavimo data ir laikas skirsis).

Failo vardas: **DRN\_rezultatai\_RRR\_NNNN\_YYYYMMDD\_HHMI.csv**

Padalinys – padalinio pavadinimas (pvz.: Vilniaus regionas)

RRR – rangovo kodas

NNNN – plano kodas

YYYYMMDD – failo formavimo data HHMI – failo formavimo laikas

9.3.3. 4 lentelėje nurodyti duomenys, kurie bus pateikiami Paslaugų teikėjui.

4 lentelė

|  |
| --- |
| **Atributai\*** |
| Paslaugos teikėjas |
| Padalinys |
| Objektą aptarnaujantis padalinys |
| Užduoties eilutės numeris |
| Plano kodas |
| Suformavimo data |
| Plano tipas |
| Abonento pavadinimas |
| Abonento numeris |
| Objekto nr. |
| Kliento adresas (Struktūrizuotas: Apskritis/Savivaldybė,Seniūnija,MiestasKaimas/Gatvė/Vieta/Patalpa/Pašto indeksas) |
| Kliento telefonas |
| Kliento elektroninio pašto adresas |
| Objekto pavadinimas |
| Objekto pavadinimas |
| Skaitiklio tipas |
| Skaitiklio numeris |
| Skalių ženkliškumas |
| Lipduko numeris |
| Plombos numeris |
| Apskaitos įrengimo vieta |
| TR požymis |

\* Gali pasitaikyti duomenų klaidų, apie skaitiklio techninę informaciją. Ieškant skaitiklio, kurio rodmenis reikia nurašyti, užduotyje pateikiamą informaciją reikia vertinti kompleksiškai.

9.4. Paslaugos teikėjo pateikiami failai:

9.4.1. Paslaugų teikėjas, atlikęs visas ar dalį gautų užduočių, rezultatus pateikia elektroniniais CSV formato failais, įkeldamas failą į portalą arba jei portalas neveikia, atsiunčia Užsakovo įgaliotam darbuotojui elektroniniu paštu. Paslaugų teikėjas rezultatų faile pateikia tik iki tos dienos įvykdytų (dar nepateiktų) užduočių rezultatus. Kitus dokumentus, susijusius su TR sutikimo gavimu, Paslaugų teikėjas siunčia el. paštu arba kitu elektroniniu kanalu pagal atskirą susitarimą.

9.4.2. Rezultatų failą galima paruošti MS Excel arba OpenOffice programa, svarbu tik:

1. išlaikyti 5 lentelėje nurodytą kolonėlių tvarką;
2. failą išsaugoti CSV formatu (save as Comma Separated Values file);
3. išlaikyti lietuviškus regioninius nustatymus (žr. 9.2 p.);
4. viename faile gali būti tik vieno padalinio (pvz., Vilniaus regiono) arba visų padalinių kartu vykdytų užduočių rezultatai

## 9.4.3. Failo vardas privalo būti: DRN\_rezultatai\_RRR\_YYYYMMDD\_HHMI.csv

DRN\_rezultatai – bus nustatyta pagal įkėlimo metu nurodytą failo tipą

RRR – rangovo kodas (pagal įsiregistravusį naudotoją)

YYYYMMDD – failo įkėlimo data HHMI – failo įkėlimo laikas\*

\* Negali būti dviejų identiškų įkeliamų failų pavadinimų (pvz., jei paslaugų teikėjas nori įkelti antra failą tos pačios dienos data, reikia nurodyti skirtingus HHMI parametrus).

5 lentelė

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Atributas** | **Formatas/taisyklės** | **Paskirtis** |
| Plano kodas | Iš užduočių duomenų failo |  |
| Objekto numeris | Iš užduočių duomenų failo |  |
| Abonento numeris | Iš užduočių duomenų failo |  |
| Skaitiklio numeris | Iš užduočių duomenų failo |  |
| Rodmuo | Sveikasis skaičius |  |
| Užduotis įvykdyta | YYYY-MM-DD | Užduoties įvykdymo data |
| Rezultatas | Vienas tekstas iš šių:  Įvykdyta  Nepatekta  Grąžinta  *Pagal pateiktą klasifikatorių, gali būti patikslinta1* | Pasirinkti pasiektą rezultatą. |
| Grąžinimo priežastis | Vienas tekstas iš šių:  SAP  NVASUR  NAP\*  NVV  TECHKL  *Grąžinimo priežastys nurodomos tik esant rezultatui Gražinta.* | Nurodyti vieną iš užduoties grąžinimo priežasčių.  *\* Jei įvertinus visas aplinkybes manote, kad skaitiklis nurodytas užduotyje pakeistas kitu skaitikliu, pasirenkama*  *Grąžinimo priežastis NAP, o pastabose pateikiama naujai įrengto skaitiklio informacija (skaitiklio nr.).* |
| Pastabos | Laisvas tekstas, pvz.:  Neįsileidžia Klientas  Sudegęs namas  Neteisingai nurodyta apskaitos įrengimo vieta ir kt. |  |
| Patikslintas telefono nr | Neprivalomas (tekstas) | Nurodomas tik patikslintas telefono numeris (šios informacijos nerašyti pastabose) |
| Patikslintas vardas-pavardė arba įmonės pavadinimas | Neprivalomas (tekstas) | Nurodomas tik patikslintas vardas-pavardė, įmonės pavadinimas (šios informacijos nerašyti pastabose) |
| Patikslintas adresas | Neprivalomas (tekstas) | Nurodomas tik patikslintas adresas (šios informacijos nerašyti pastabose) |
| El. pašto adresas | Neprivalomas (tekstas) | Nurodomas tik patikslintas el. pašto adresas (šios informacijos nerašyti pastabose) |
| TR požymis | Gauta/negauta | Nurodoma ar gautas Kliento sutikimas (parašas) dėl tiesioginės rinkodaros |

9.5. Duomenų įkėlimo metu bus tikrinamas informacijos teisingumas, mažiausiai pagal šias taisykles:

1. rodmens ženkliškumas turi būti ne didesnis už skalės ženkliškumą;
2. rodmuo didesnis / mažesnis už anksčiau buvusį (jei skaitiklio rodmenys persivertė).

9.6. Jei duomenys importuojami sėkmingai ir be klaidų, pateikiamas tuščias importo klaidų failas.

9.7. Po failo importavimo, bus suformuota importo būsena ir aptiktos klaidos pateikiamos importo rezultatų faile.

9.8. Importo klaidų duomenų failas:

9.8.1. Failas pateikiamas portale, arba portalui neveikiant, atsiunčiamas Paslaugų teikėjo įgaliotam darbuotojui elektroniniu paštu;

9.8.2. Klaidos, kurių indentifikavimui reikia Užsakovo darbuotojo patvirtinimo (papildomo tikrinimo), Paslaugų teikėjui gali būti pateikiamos atskiru failu.

9.8.3. 3 lentelėje nurodyti duomenys, kurie bus pateikiami Užsakovo Paslaugų teikėjui apie pateiktą klaidingą atliktos rodmenų nurašymo užduoties informaciją. Failo vardas: **DRN\_rezultatai\_klaidos\_RRR\_YYYYMMDD\_HHMI.csv** (Failo vardo **DRN\_rezultatai\_klaidos\_RRR\_YYYYMMDD\_HHMI** fragmentas suformuojamas pagal importuojamą RN užduočių rezultatų duomenų failo vardą).

6 lentelė

|  |
| --- |
| **Atributas** |
| Plano kodas |
| Objekto nr. |
| Abonento numeris |
| Įrengto skaitiklio nr. |
| Klaidos tekstas |
| Klaida |
| Klaidos aprašymas |