



SABIEDRISKO
PAKALPOJUMU
REGULĒŠANAS
KOMISIJA

APSTIPRINĀTS
Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas
padomes 2019.gada 27.jūnija sēdē
(prot. Nr.26, 4.p.)

Elektroenerģijas un dabasgāzes sadales pakalpojumu kvalitātes pārskats par 2018.gadu

Ūnijas iela 45
Rīga, LV-1039
Latvija

T: +371 67097200
F: +371 67097277
E: sprk@sprk.gov.lv

www.sprk.gov.lv

SATURA RĀDĪTĀJS

Ievads	3
I Elektroapgādes drošums	3
1. Elektroapgādes drošuma kvalitātes prasības	3
2. Elektroapgādes drošuma rādītāji un to dinamika	3
2.1. Elektroenerģijas piegādes pārtraukumi	3
2.2. Sprieguma iekritumi un pārspriegumi	9
2.3. Elektroapgādes objektu ekspluatācijas atbilstības kontrole	11
3. Secinājumi par elektroapgādes drošumu	12
II Elektroapgādes sprieguma kvalitāte	12
4. Publisko elektroapgādes tīklu sprieguma raksturlielumu standarta prasības	12
5. Mērījumu rezultātu kopsavilkums	12
5.1. Mērījumu vietas	12
5.2. Mērījumu rezultāti	13
6. Secinājumi par publisko elektroapgādes tīklu sprieguma raksturlielumu mērījumu rezultātiem	16
7. AS "Sadales tīkls" veiktie publisko elektroapgādes tīklu sprieguma raksturlielumu mērījumu rezultāti	17
III Elektroapgādes sadales pakalpojuma komerciālā kvalitāte	18
8. Komerciālās kvalitātes prasības	18
9. Komerciālās kvalitātes rādītāji	19
9.1. Saņemto sūdzību un iesniegumu skaits (izņemot iesniegumus par jaunajiem sistēmas pieslēgumiem)	19
9.2. Sistēmas pieslēgumi	23
9.3. Lietotāju brīdināšana	24
10. Viedie elektroenerģijas komercuzskaites mēraparāti	25
11. Secinājumi par komerciālo kvalitāti	27
IV Dabaszāzes apgādes drošums un kvalitāte	28
12. Dabaszāzes apgādes drošuma prasības	28
13. Dabaszāzes apgādes drošuma rādītāji	29
14. Dabaszāzes kvalitāte	32
V Dabaszāzes sadales pakalpojuma komerciālā kvalitāte	32
15. Komerciālās kvalitātes prasības	32
16. Komerciālās kvalitātes rādītāji	33
17. Sistēmas pieslēgumi	34
18. Lietotāju brīdināšana	36
19. Secinājumi par komerciālo kvalitāti	36

Ievads

Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija (turpmāk – Regulators), pamatojoties uz likuma "[Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem](#)" 9.panta pirmās daļas 6. un 8.punktu, kā arī [Energētikas likuma](#) 82.panta pirmās daļas 1. un 2.punktu, uzrauga un kontrolē elektroenerģijas un dabasgāzes sadales sistēmas operatoru (turpmāk – sistēmas operatori) sniegto sadales pakalpojumu kvalitāti un par to informē sabiedrību.

ELEKTROAPGĀDES SADALES PAKALPOJUMS

I Elektroapgādes drošums

1. Elektroapgādes drošuma kvalitātes prasības

Elektroapgādes drošums ir atkarīgs no elektroenerģijas apgādes pārtraukumiem un sprieguma iekritumiem.

Elektroenerģijas sadales sistēmas lietotāji (turpmāk – lietotāji) sagaida augstu elektroapgādes drošumu par iespējami mazāku tarifu, mazu sprieguma pārtraukumu skaitu un pēc iespējas īsāku pārtraukumu laiku. Līdz ar to sistēmas operatoru uzdevums ir nodrošināt nepārtrauktu elektroapgādi ar pēc iespējas mazākām izmaksām. Mūsdienu sadales tīklu monopolstāvokļa situācijā Regulatora loma ir kontrolēt šo procesu, lai sistēmas operatori nodrošinātu lietotāju elektroapgādes drošumu par ekonomiski pamatotām izmaksām.

No 2014.gada 1.aprīļa elektroapgādes drošumu reglamentē elektroenerģijas tirdzniecības un lietošanas noteikumi¹. Elektroenerģijas tirdzniecības un lietošanas noteikumu 93.punktā noteikts, ka sistēmas operatora elektroietaišu avārijas vai bojājuma gadījumā sistēmas operators reģistrē bojājumu pieteikumus un nodrošina iespējami ātru (ne ilgāk kā 24 stundu laikā) bojājumu novēršanu. [Energētikas likuma](#) 9.panta pirmā daļa nosaka sistēmas operatoriem pienākumu nodrošināt savu objektu nepārtrauktu darbību un atbilstošu tehnisko stāvokli. Lai Regulators varētu kontrolēt elektroapgādes drošuma līmeņa izmaiņas, sistēmas operatori katru gadu sniedz Regulatoram informāciju saskaņā ar [informācijas iesniegšanas noteikumu enerģētikas nozarē](#)² 5.3.apakšpunktu. Savukārt Regulators, lai izpildītu [Energētikas likuma](#) 82.panta pirmās daļas 1. un 2.punktā noteiktos pienākumus, atbilstoši likuma "[Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem](#)" 25.panta trešajai daļai veic plānveida un ārkārtas sistēmas operatoru pārbaudes, kontrolējot elektroapgādes objektu ekspluatācijas atbilstību nozaru normatīvajiem aktiem un elektroenerģijas sadales pakalpojuma atbilstību standartiem.

2. Elektroapgādes drošuma rādītāji un to dinamika

2.1. Elektroenerģijas piegādes pārtraukumi

Elektroenerģijas plānotie un neplānotie ilgtermiņa pārtraukumi (trīs minūtes un ilgāk).

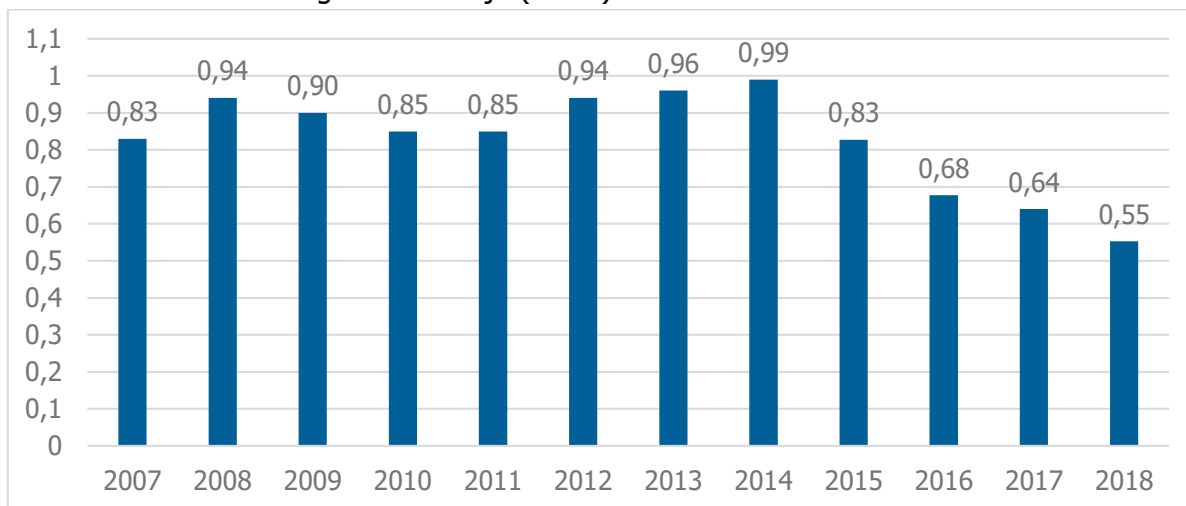
¹ Ministru kabineta 2014.gada 21.janvāra noteikumi Nr.50 "Elektroenerģijas tirdzniecības un lietošanas noteikumi" <https://likumi.lv/ta/id/263945>

² Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas 2017.gada 21.decembra padomes lēmums Nr.1/36 "Informācijas iesniegšanas noteikumi enerģētikas nozarē" <https://likumi.lv/ta/id/296146>

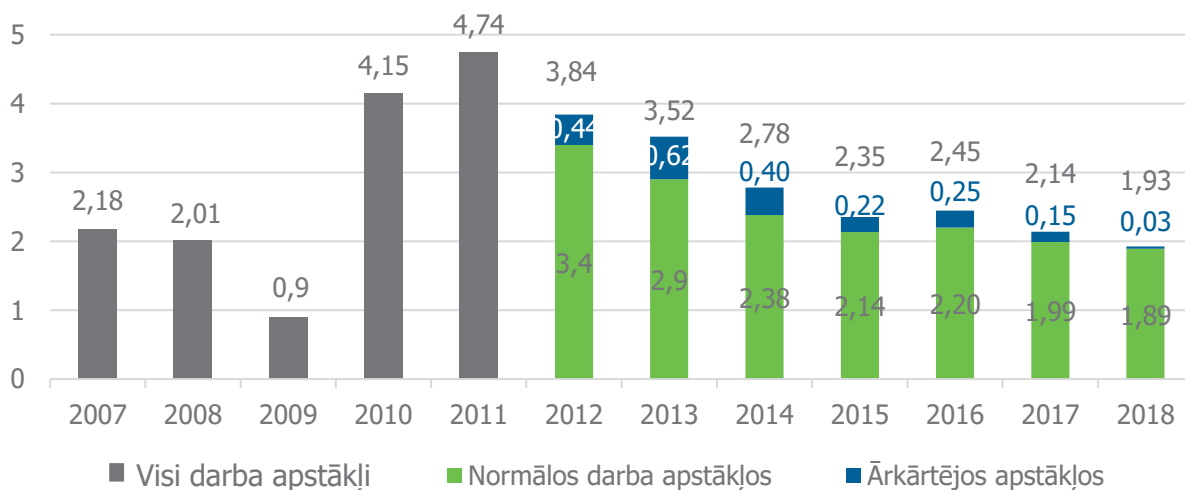
Ņemot vērā, ka sistēmas operatora akciju sabiedrības "Sadales tīkls" (turpmāk – AS "Sadales tīkls") licences darbības zona aptver lielāko Latvijas teritorijas daļu – aptuveni 98% – un AS "Sadales tīkls" apkalpo lielāko elektroenerģijas lietotāju skaitu, pārskatā Regulators galvenokārt vērtēja šī sistēmas operatora darbību.

Ilgtermiņa pārtraukumu analizē izmantoti apgādes drošuma rādītāji SAIFI – elektroenerģijas piegādes pārtraukumu skaits uz vienu lietotāju gadā (2.1. un 2.2.attēls) un SAIDI – elektroenerģijas piegādes pārtraukumu ilgums uz vienu lietotāju gadā (2.3. un 2.4.attēls).

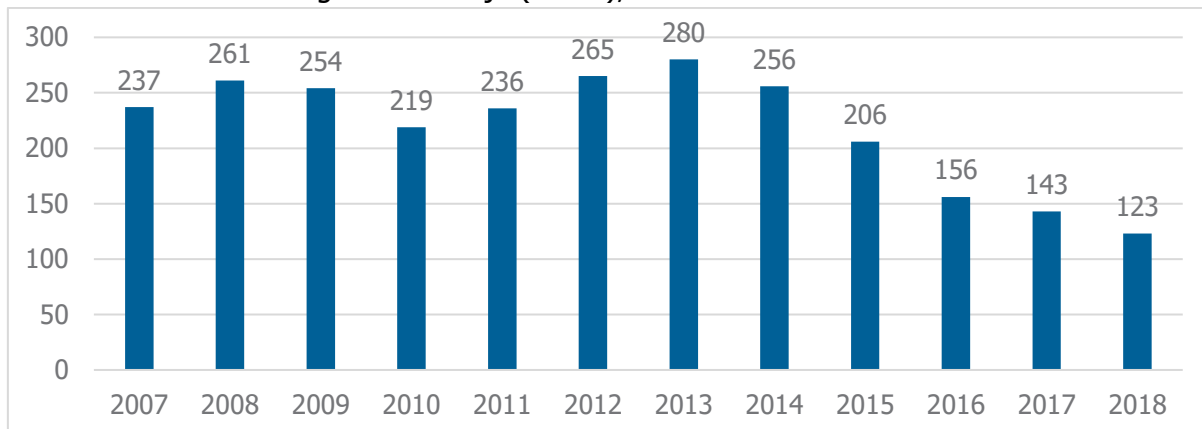
2.1.attēls. Plānoto elektroenerģijas piegādes pārtraukumu (>3min) skaits uz vienu lietotāju, AS "Sadales tīkls" iesniegtā informācija (SAIFI).



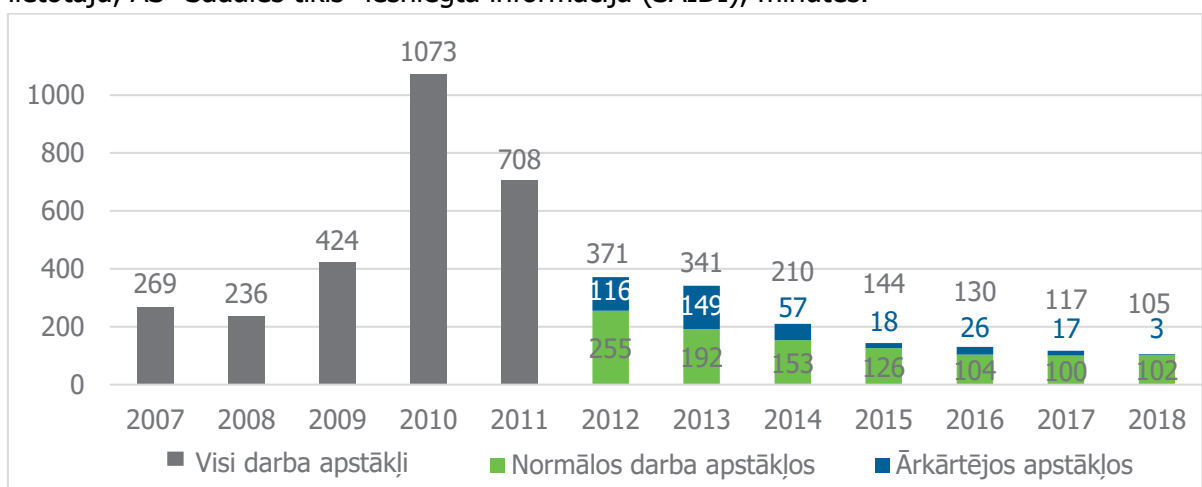
2.2.attēls. Neplānoto elektroenerģijas piegādes pārtraukumu (>3min) skaits uz vienu lietotāju, AS "Sadales tīkls" iesniegtā informācija (SAIFI).



2.3.attēls. Plānoto elektroenerģijas piegādes pārtraukumu (>3min) ilgums uz vienu lietotāju, AS "Sadales tīkls" iesniegtā informācija (SAIDI), minūtes.



2.4.attēls. Neplānoto elektroenerģijas piegādes pārtraukumu (>3min) ilgums uz vienu lietotāju, AS "Sadales tīkls" iesniegtā informācija (SAIDI), minūtes.



Normāli darba apstākļi šā pārskata izpratnē ir elektrosistēmas režīms, kurā tiek nodrošināta pieprasītā jauda, veikti pārslēgumi un ar automātiskām aizsardzības sistēmām novērsti bojājumi. Savukārt ārkārtēji apstākļi ir situācija, kad notikuši daudzi lokāli bojājumi elektrosistēmā īsā laika periodā ārkārtēju laika apstākļu dēļ.

2.1. un 2.3.attēlā redzams, ka 2018.gadā ir bijis vidēji mazāk nekā viens plānveida atslēgums uz vienu lietotāju un vidēji divas stundas ilgs. Savukārt 2.2. un 2.4.attēlā redzams, ka 2018.gadā neplānotie elektroapgādes pārtraukumi vienam lietotājam bijuši mazāk nekā divas reizes un nepilnu divu stundu garumā.

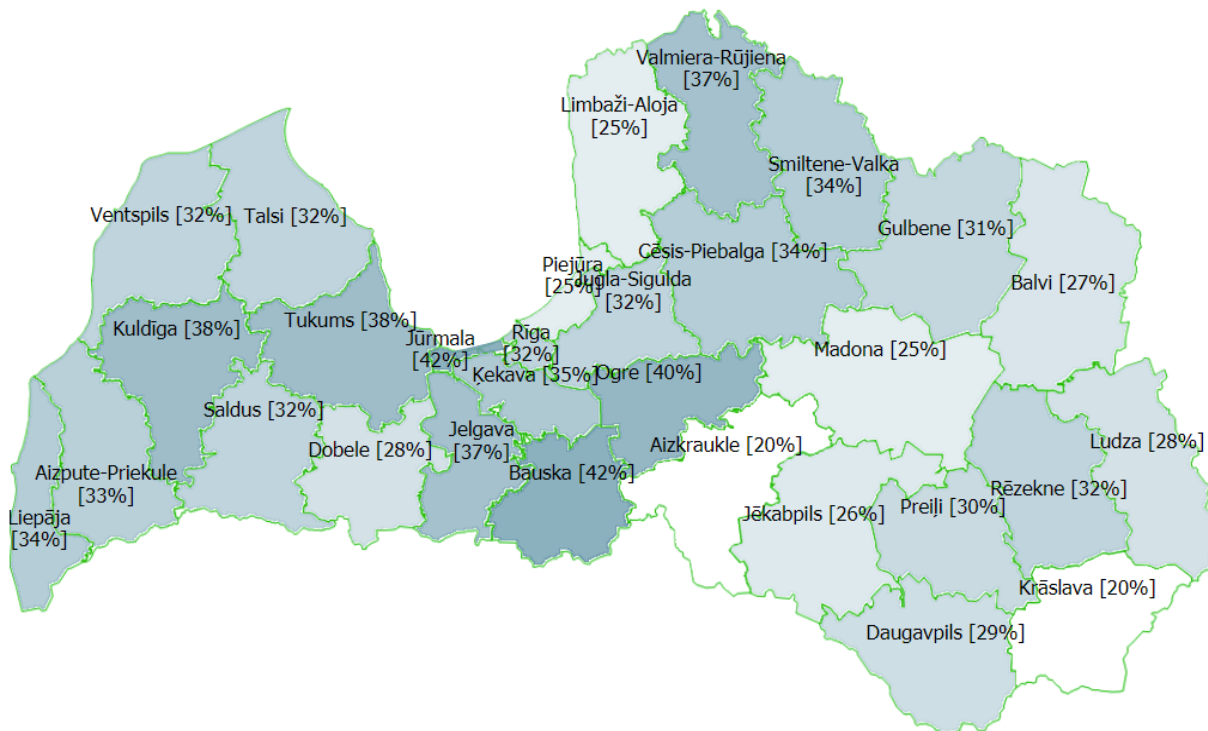
Plānoto elektroenerģijas pārtraukumu skaits un ilgums pēdējo gadu laikā turpina samazināties, kas liecina, ka AS "Sadales tīkls" optimizē elektrotīklu uzturēšanas remontu un tīklu rekonstrukciju darbus, lai pēc iespējas mazāk traucētu lietotāju elektroapgādi.

Neplānoto pārtraukumu ilguma samazināšanās tendence turpinās jau vairākus gadus, kas liecina, ka sistēmas operatora ieguldītie līdzekļi sadales tīklu infrastruktūras rekonstrukcijā un uzturēšanā ir atbilstoši, lai paaugstinātu elektroapgādes drošumu un mazinātu neplānoto elektroapgādes pārtraukumu ilgumu.

Kopš 2014.gada AS "Sadales tīkls" sākusī uzstādīt viedos elektroenerģijas komercuzskaites mēraparātus. Saskaņā ar AS "Sadales tīkls" sniegto informāciju 2018.gada sākumā no kopējo

uzstādīto elektroenerģijas komercuzskaites mēraparātu skaita 32% bijuši viedie elektroenerģijas komercuzskaites mēraparāti. Uzstādīto viedo elektroenerģijas komercuzskaites mēraparātu īpatsvars AS "Sadales tīkls" licences darbības zonas operatīvajās teritorijās (turpmāk – operatīvās teritorijas) 2018.gada sākumā redzams 2.5.attēlā.

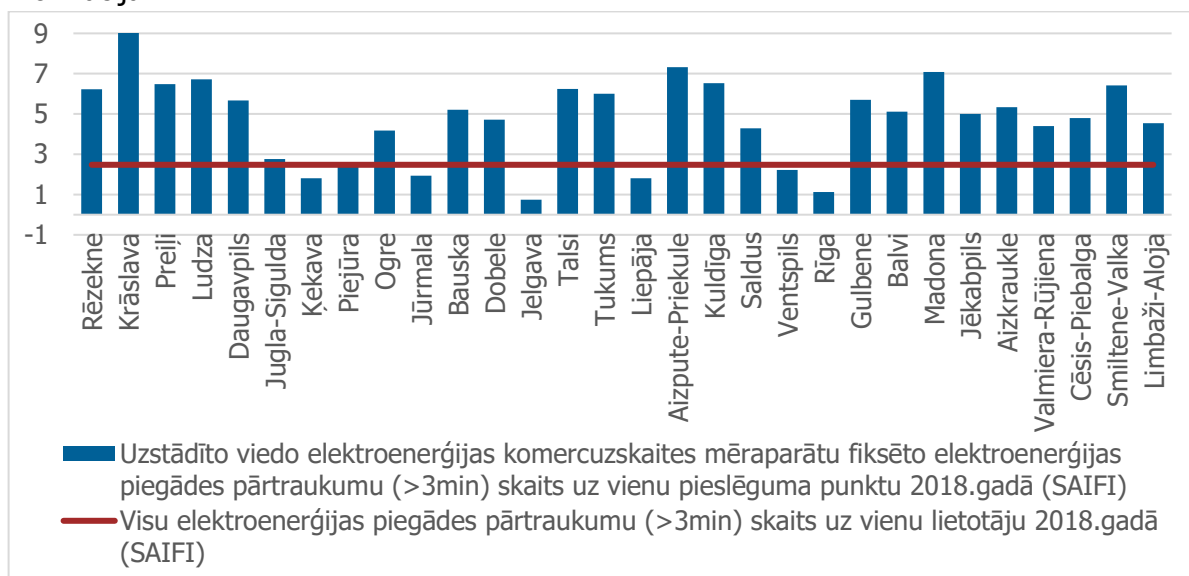
2.5.attēls. Uzstādīto viedo elektroenerģijas komercuzskaites mēraparātu īpatsvars 2018.gada sākumā AS "Sadales tīkls" operatīvajās teritorijās, AS "Sadales tīkls" sniegtā informācija.



Viena no viedo elektroenerģijas komercuzskaites mēraparātu funkcionalitātēm ir elektroapgādes pamatlīelumu kvalitātes monitorings katram pieslēgumam. Analizē izmantoti 2018.gadā fiksētie dati no viedajiem komercuzskaites mēraparātiem, kas bija pieslēgti pirms 2018.gada.

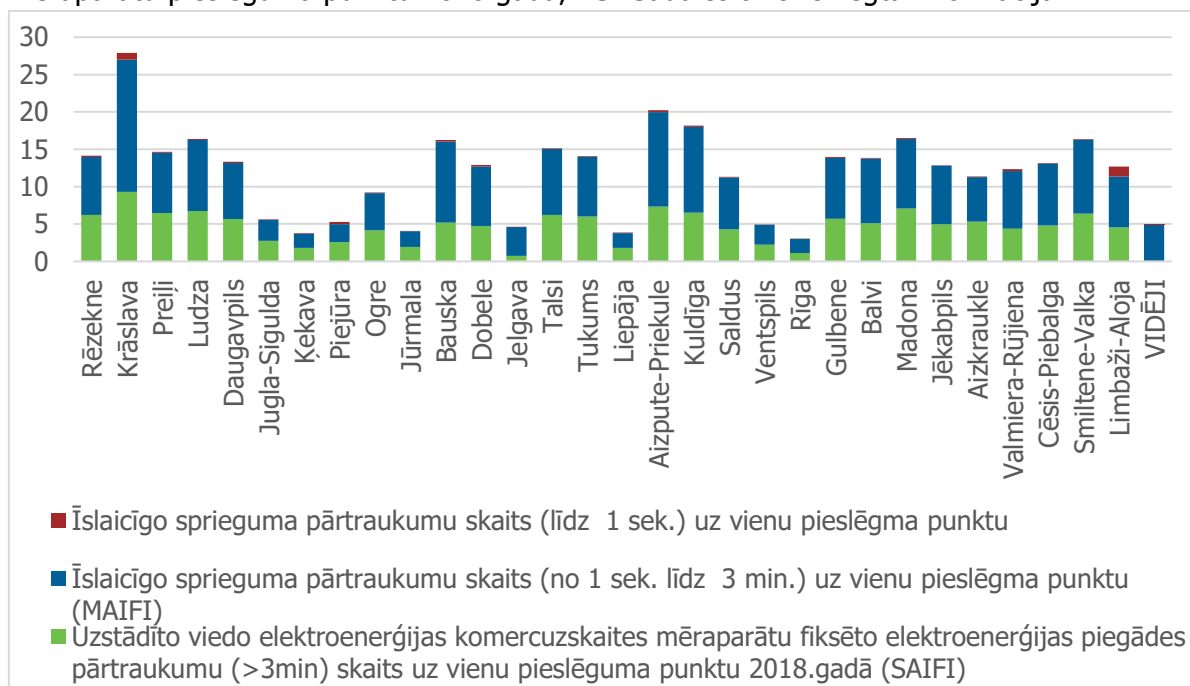
2.6.attēlā redzams visu elektroenerģijas piegādes pārtraukumu (no 3min) skaits uz vienu lietotāju AS "Sadales tīkls" sistēmā (SAIFI) un viedo elektroenerģijas komercuzskaites mēraparātu fiksētie dati – visu elektroenerģijas piegādes pārtraukumu (>3min) skaits uz vienu pieslēgto viedo elektroenerģijas komercuzskaites mēraparātu (pieslēguma punktu) AS "Sadales tīkls" operatīvajās teritorijās 2018.gadā. Lielākais elektroenerģijas pārtraukumu skaits uz vienu uzskaites punktu fiksēts AS "Sadales tīkls" elektroapgādes tīklu austrumu un ziemeļaustrumu reģionos, kas saistīts ar garajām elektroapgādes līnijām, kas izbūvētas mežainā apvidū.

2.6.attēls. Kopējais elektroenerģijas piegādes pārtraukumu (>3min) skaits (SAIFI) uz vienu lietotāju 2018.gadā un uz vienu uzstādīto viedo elektroenerģijas komercuzskaites mēraparātu, sadalījumā pa AS "Sadales tīkls" operatīvajām teritorijām 2018.gadā, AS "Sadales tīkls" sniegtā informācija.



Nemot vērā, ka viedie elektroenerģijas komercuzskaites mēraparāti fiksē pilnīgi visus elektroenerģijas piegādes pārtraukumus, arī tādus, kas saistīti gan ar elektroapgādes pārtraukšanu pēc lietotāja pieprasījuma, gan ar elektroapgādes pārtraukšanu nesamaksātu rēķinu dēļ, kā arī lietotāja dēļ izraisītus elektroenerģijas piegādes pārtraukumus, vidējais SAIFI rādītājs uz vienu pieslēgto viedo komercuzskaites mēraparātu ir 3,29, salīdzinot ar vidējo SAIFI vērtību visā AS "Sadales tīkls" elektrotīklā 2,48.

2.7.attēls. Visu viedo elektroenerģijas komercuzskaites mēraparātu fiksēto elektroenerģijas piegādes pārtraukumu skaits uz vienu uzstādīto viedo elektroenerģijas komercuzskaites mēraparātu pieslēguma punktu 2018.gadā, AS "Sadales tīkls" sniegtā informācija.



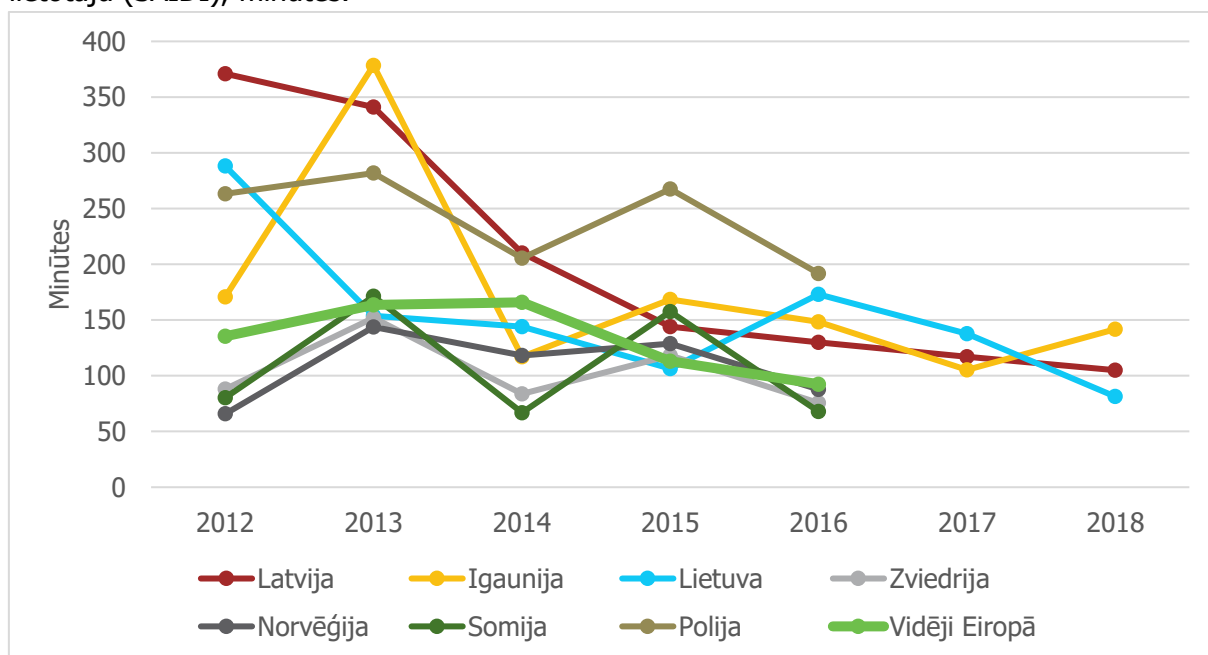
2.7.attēlā redzami visi viedo elektroenerģijas komercuzskaites mēraparātu fiksētie elektroenerģijas piegādes pārtraukumi 2018.gadā. Īslaicīgie elektroenerģijas piegādes

pārtraukumi (līdz 3min) parasti rodas elektroapgādes tīklu relejaizsardzības iekārtu komutācijas darbību dēļ, un šādu notikumu esamība elektroapgādes sistēmā tiek uzskatīta par normālu sistēmas darbības daļu. Tomēr liels šādu notikumu īpatsvars norāda uz biežu traucējumu esamību elektroapgādes tīklā, kas var būt saistīts ar elektroapgādes līniju stāvokli vai elektroapgādes līniju aizsargjoslu stāvokli.

Jāuzsver, ka ne visos gadījumos viedie elektroenerģijas komercuzskaites mērāparāti ir uzstādīti uz elektroietaišu piederības robežas (piemēram, daudzdzīvokļu dzīvojamās mājās), tāpēc elektroenerģijas piegādes pārtraukumu un pieslēguma sprieguma vērtības reģistru ietekmē arī lietotāja elektroietaisē veiktās darbības, tai skaitā, ja lietotājs pats izslēdz ievadaizsardzības aparātu, kā rezultātā pazūd spriegums uz viedā elektroenerģijas komercuzskaites mērāparāta spailēm, arī šādi atslēgumi tiek fiksēti kā elektroenerģijas piegādes pārtraukums.

Salīdzinot ar publiski pieejamajiem [CEER datiem](#)³, sistēmas operatoru *Energijos Skirstymo Operatorius AB*⁴ un *Eesti Energia*⁵ gada pārskata datiem par Eiropas tuvāko valstu SAIDI un SAIFI rādītājiem (2.8. un 2.9.attēls), redzams, ka AS "Sadales tīkls" rādītāji turpina tuvojies Eiropas vidējam līmenim.

2.8.attēls. Visu neplānoto elektroenerģijas piegādes pārtraukumu (>3min) ilgums uz vienu lietotāju (SAIDI), minūtes.

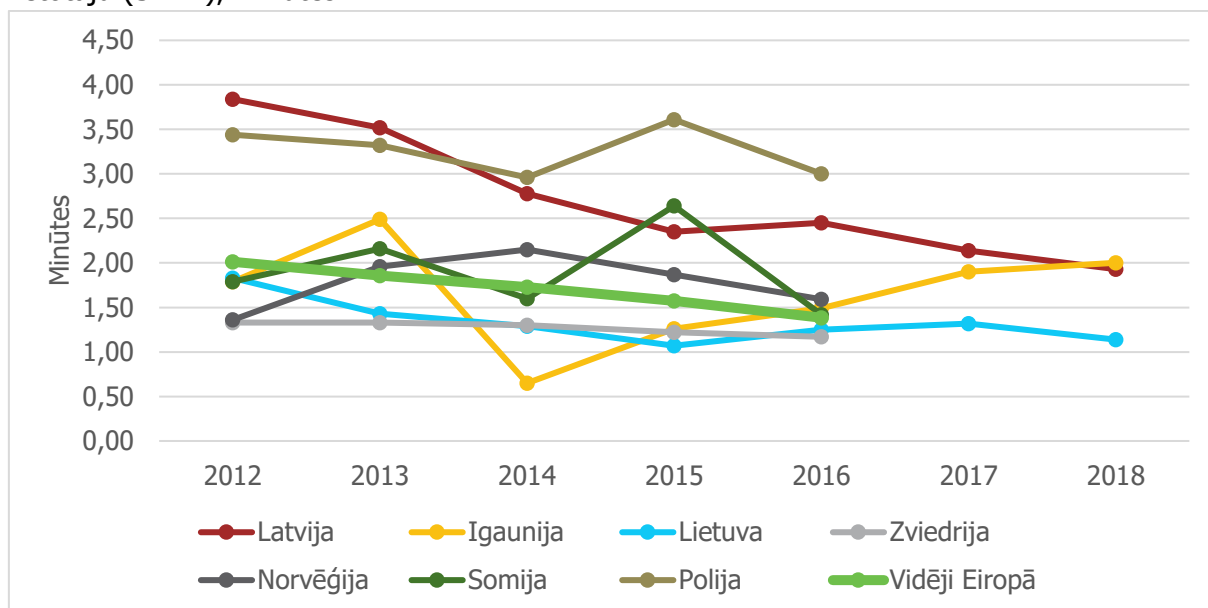


³ CEER (*The Council of European Energy Regulators*) tīmekļvietnē publicētie dati par 2016.gadu

⁴ https://www.le.lt/files/181/9/2_0/LE%202018%20annual%20report%20and%20financial%20statements_audited.pdf

⁵ https://www.energia.ee/-/doc/8457332/ettevottest/aastaruanne2018/EE_Annual_report_2018.pdf

2.9.attēls. Visu neplānoto elektroenerģijas piegādes pārtraukumu (>3min) skaits uz vienu lietotāju (SAIFI), minūtes.



Jāuzsver, ka 2018.gadā elektrotīklā fiksēti 11 gadījumi⁶, kad normālos sadales sistēmas darba apstākļos elektroapgādes bojājumu novēršanas laiks ir pārsniedzis elektroenerģijas tirdzniecības un lietošanas noteikumos noteiktās 24 stundas⁷. Sistēmas operators paskaidro, ka visos fiksētajos gadījumos ir bijis liels veicamo darbu apjoms, lai atjaunotu elektroapgādi, kā arī daudzi vienlaicīgi bojājumi noteiktā teritorijā. Visos gadījumos sistēmas operators veicis ilgā bojājumu novēršanas laika iemeslu analīzi, lai pēc iespējas nepieļautu šādu gadījumu atkārtošanos nākotnē.

2.2. Sprieguma iekritumi un pārspriegumi

Sprieguma iekritumu un pārspriegumu klasifikāciju nosaka standarts⁸. Standarts nenosaka pieļaujamās robežvērtības, tāpēc šis rādītājs ir tikai informatīvs. 2018.gadā sprieguma iekritumi pēc šādas klasifikācijas tiek fiksēti vienlaikus ar sprieguma parametru atbilstības kontroli sistēmas operatoru tīklos, ko veic Regulators.

2.1.tabulā un 2.10.attēlā redzami sprieguma iekritumi un pārspriegumi, kas reģistrēti, veicot sprieguma kvalitātes mērījumus.

⁶ Kopā 2018.gadā sadales tīklā fiksēti 26 094 neplānoti elektroapgādes pārtraukumi.

⁷ Ministru kabineta 2014.gada 21.janvāra noteikumi Nr.50 "Elektroenerģijas tirdzniecības un lietošanas noteikumi", 93.punkts. <https://likumi.lv/ta/id/263945#p93>

⁸ LVS EN 50160:2010 "Publisko elektroapgādes tīklu sprieguma raksturlielumi", kuru kā obligāti piemērojamu nosaka Ministru kabineta 2011.gada 4.oktobra noteikumi Nr.759 "Noteikumi par publisko elektroapgādes tīklu sprieguma prasībām" <https://likumi.lv/ta/id/237330>

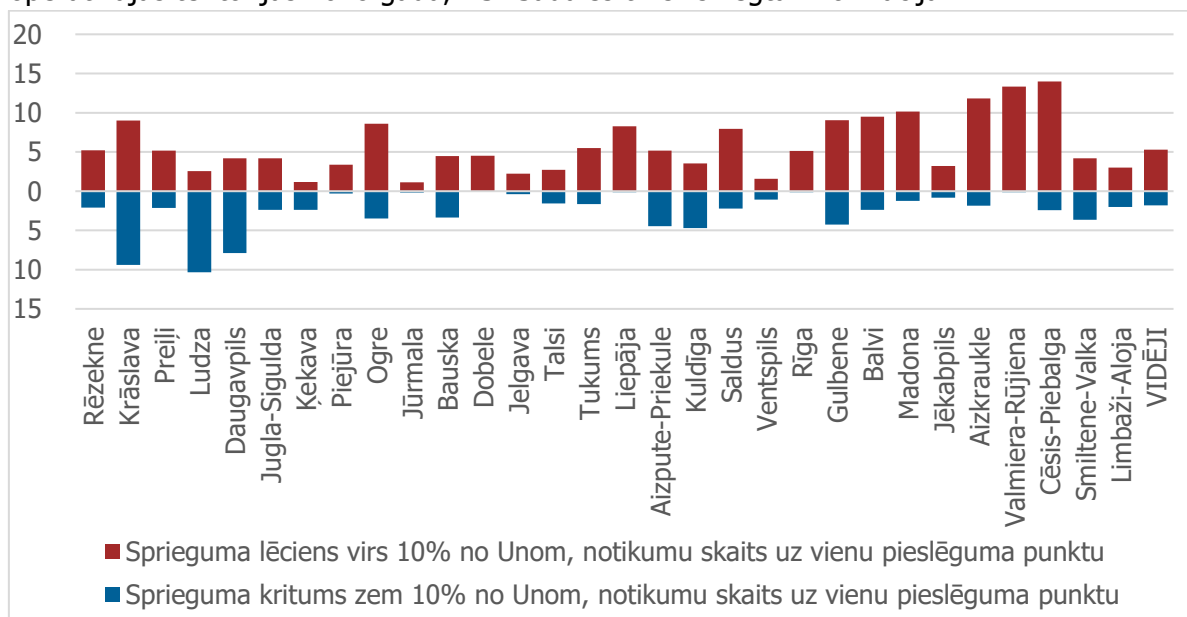
2.1.tabula. Vidējais pārspriegumu/iekritumu skaits nedēļā uz vienu mērījumu punktu, Regulatora mērījumi.

Spriegums (% no Unom) / Laiks (ms)	10 < t < 200	200 < t < 500	500 < t < 1 000	1 000 < t < 5 000	5 000 < t < 60 000	t > 60 000
110<u<120	1,28	4,35	2,67	4,04	7,37	6,48
90<u<80	44,63	45,46	26,37	27,65	35,41	24,11
80<u<70	1,37	3,04	1,00	6,22	3,02	7,11
70<u<40	0,15	0,04	0,09	0,43	0,15	1,09
40<u<5	0,09	0,00	0,02	0,02	0,02	0,04
u>120	0,00	0,17	0,00	0,00	0,00	0,02

No apkopotajiem rezultātiem redzams, ka lielākoties sprieguma īslaicīgās izmaiņas fiksētas diapazonā no 90 līdz 80 procentiem no nominālā sprieguma 230 volti (Unom), tas ir, no 207 līdz 187 voltiem. Šādiem sprieguma iekritumiem nevajadzētu atstāt būtisku ietekmi uz lielāko daļu ikdienā lietotās sadzīves tehnikas. Jāuzsver, ka mērījumu vietas izvēlētas zemsprieguma tīklos ar potenciāli neatbilstošu sprieguma kvalitāti. Līdz ar to rezultāti nekādā gadījumā nevar būt vispārināti attiecināmi uz elektroenerģijas piegādes kvalitāti Latvijā kopumā.

Analizējot pieslēgto viedo elektroenerģijas komercuzskaites mērīparātu datus par 2018.gadu AS "Sadales tīkls" operatīvajās teritorijās (2.10.attēls), redzams, ka vairāk fiksēti pārsprieguma notikumi, vidēji trīs reizes gadā uz vienu mērījumu punktu. Viedie elektroenerģijas komercuzskaites mērīparāti fiksē tikai notikumu, ja sprieguma vērtība ir bijusi virs vai zem 10% no Unom, bet nefiksē minimālo vai maksimālo sprieguma vērtību šī notikuma laikā, un šī notikuma ilgumu.

2.10.attēls. Pārspriegumu/iekritumu skaits gadā uz vienu mērījumu punktu AS "Sadales tīkls" operatīvajās teritorijās 2018.gadā, AS "Sadales tīkls" sniegtā informācija.



Jānorāda, ka ne visos gadījumos viedie elektroenerģijas komercuzskaites mērīparāti ir uzstādīti uz elektroietaišu piederības robežas (piemēram, daudzdzīvokļu dzīvojamās mājās),

tāpēc elektroapgādes sprieguma vērtību reģistru var ietekmēt lietotāja veiktās darbības savā elektroietaisē, kā arī kopējais lietotāja elektroietaisēs tehniskais stāvoklis, piemēram, nepietiekams lietotāja elektroinstalācijas vadu šķērsriezums vai īsslēgumi lietotāju elektroietaisēs.

2.3. Elektroapgādes objektu ekspluatācijas atbilstības kontrole

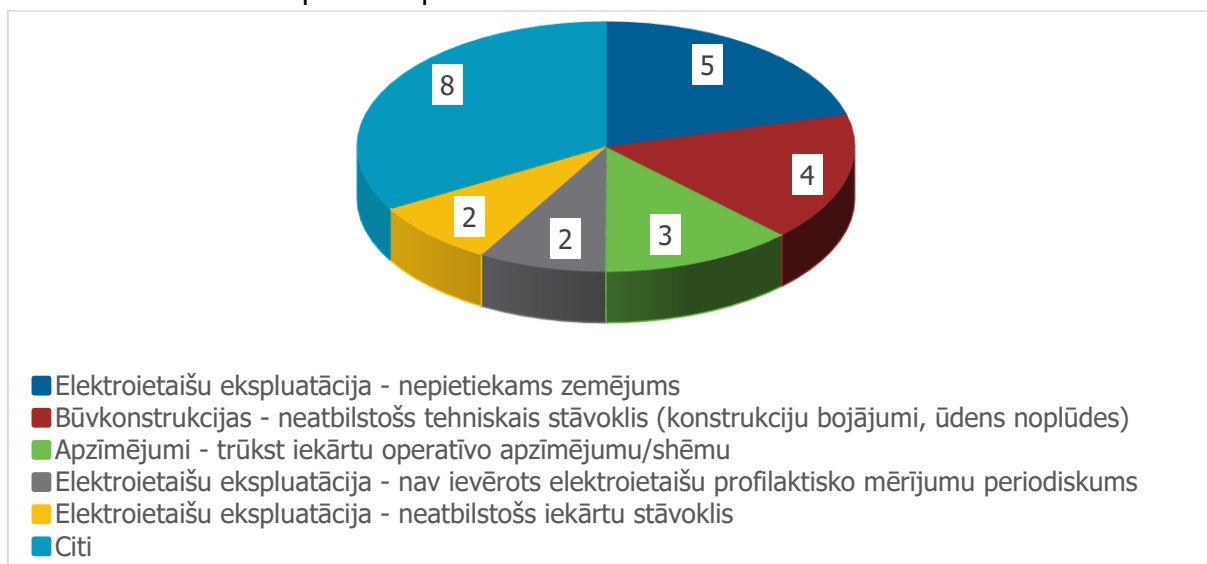
Ievērojot, ka elektroenerģijas piegādes kvalitāte ir atkarīga no elektroapgādes objektu atbilstošas ekspluatācijas, Regulators 2018.gadā veica kontroles 47 sistēmas operatoru objektos (2.2.tabula). Pārbaudēs konstatētie trūkumi sistēmas operatoru objektu ekspluatācijā tiešā veidā neietekmē elektroapgādes drošumu, un tiek novērsti Regulatora norādītajos termiņos.

2.2.tabula. Objektu ekspluatācijas kontroles pārskats.

Sistēmas operators	Pārbaudīto objektu skaits	Konstatēto trūkumu skaits	2018.gadā novērsto trūkumu skaits
SIA Geriants	7	2	2
AS Latvijas dzelzceļš	13	5	5
AS Sadales tīkls	21	14	9
AS VEF	6	4	4

Trūkumi, kas netika novērsti 2018.gadā, novērsti 2019.gadā vai tos plānots novērst 2019.gada laikā.

2.11.attēls. Sistēmas operatoru pārbaudēs konstatētie trūkumi un to skaits⁹.



⁹ Citi: atbildīgās personas – drošības līdzekļu neatbilstība, būvkonstrukcijas – iespējama dzīvnieku piekļuve elektroietaisēm, dokumentācija – neatbilstoša vienlīnijas shēma, ēku ekspluatācija – ilgstoši nav tīrītas telpas, nedroša darba vide, elektroietaišu ekspluatācija – neatbilstoši izbūvēta elektroietaisē vai daļa, nekalibrēti drošinātāji, telpas nav ilgstoši tīrītas, nav izvērtēti darba vietu bīstamības riska faktori.

3. Secinājumi par elektroapgādes drošumu

Izvērtējot lielākā sistēmas operatora AS "Sadales tīkls" sniegto pakalpojumu drošumu, secināms, ka turpinās elektroenerģijas apgādes drošuma līmeņa uzlabošanās, nostabilizējoties Eiropas valstu vidējā līmenī. Tāpat turpina samazināties arī plānoto pārtraukumu skaits un ilgums, salīdzinot ar 2017.gadu, kas ir saistīts ar plānoto darbu optimizēšanu, aktīvāku spriegumaktīvu darba metožu izmantošanu.

Veicot sistēmas operatoru objektu ekspluatācijas kontroli, kritiski drošību ietekmējoši pārkāpumi nav konstatēti, bet pārējie fiksētie trūkumi tiek novērsti noteiktajos termiņos. Līdz ar to var uzskatīt, ka apsekoto objektu ekspluatācija notiek apmierinošā līmenī.

II Elektroapgādes sprieguma kvalitāte

4. Publisko elektroapgādes tīklu sprieguma raksturlielumu standarta prasības

Publisko elektroapgādes tīklu sprieguma raksturlielumus nosaka [Standarts](#), kurā noteikti galvenie sprieguma raksturlielumi uz elektroietaišu piederības robežas publiskajos zemsprieguma, vidsprieguma un augstsprieguma elektroenerģijas tīklos normālos darba apstākļos.

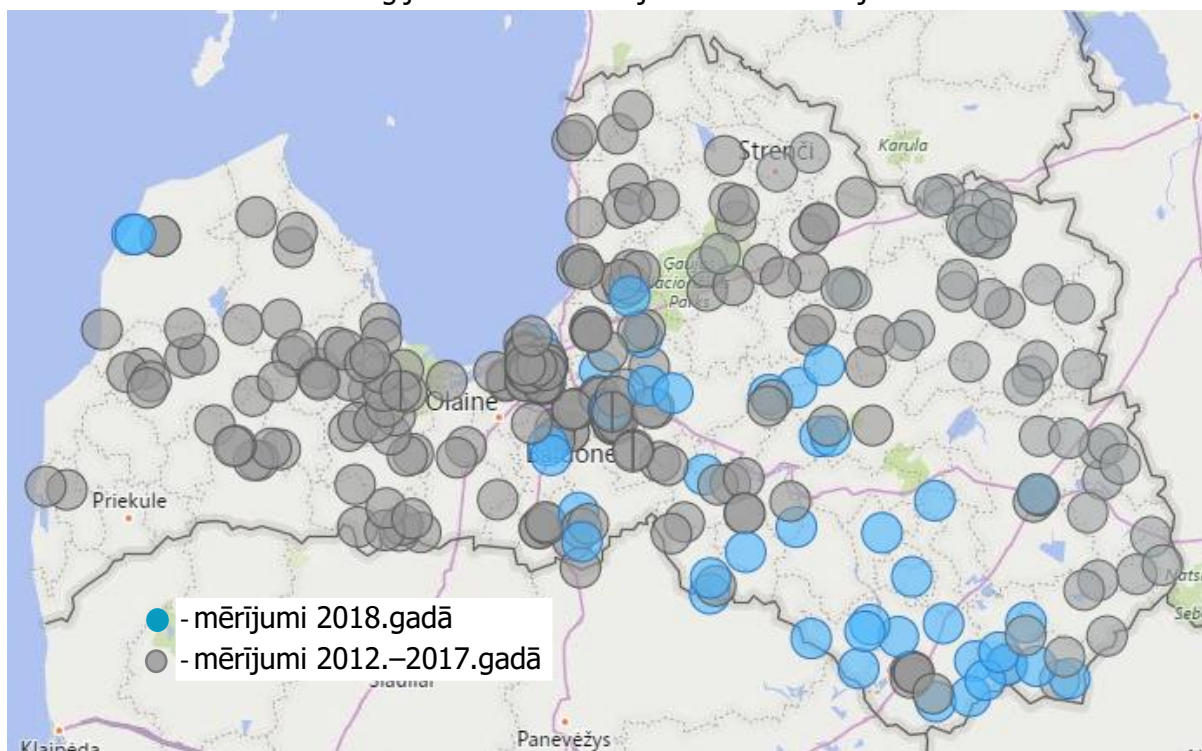
5. Mērījumu rezultātu kopsavilkums

Mērījumus par sistēmas operatoru elektroapgādes tīklu sprieguma raksturlielumu atbilstību [Standartam](#) Regulators uzsāka 2012.gada septembrī, 2018.gadā veikti 46 mērījumi pārsvarā lauku apvidos. Neatbilstības [Standartā](#) noteiktajiem elektroapgādes tīklu sprieguma raksturlielumiem konstatētas 34 gadījumos – raksturlielumiem "Mirgoņa" (30 gadījumi), harmoniskie kropļojumi atsevišķām harmonikām (14 gadījumi) un sprieguma vērtībai (13 gadījumi). Lielākā daļa minēto neatbilstību konstatēta lauku apvidos garo elektroapgādes līniju ar nepietiekamu vadu šķērsriezumu, kas nespēj nodrošināt lietotājiem līgumā paredzēto jaudu, dēļ, bet harmoniskie kropļojumi ģenerējas no lietotāju elektroiekārtām. Sadarbībā ar sistēmas operatora personālu mērījumu vietas prioritāri tika izvēlētas zemsprieguma tīklos, vietās ar potenciāli kritisku sprieguma kvalitāti. Līdz ar to gada mērījumu statistika, kas neatbilstību [Standartā](#) noteiktajiem elektroapgādes tīklu sprieguma raksturlielumiem uzrāda 34 gadījumos (5.1.attēls), nevar būt vispārināti attiecināta uz elektroapgādes tīklu sprieguma kvalitāti Latvijā kopumā.

5.1. Mērījumu vietas

2018.gadā veikto mērījumu vietu ģeogrāfiskais izvietojums norādīts 5.1.attēlā. Lielākā daļa mērījumu veikti zemsprieguma tīklos. Mērījumi veikti dažādu sistēmas operatoru elektrotīklos.

5.1.attēls. Veikto elektroenerģijas kvalitātes mērījumu vietas Latvijā.

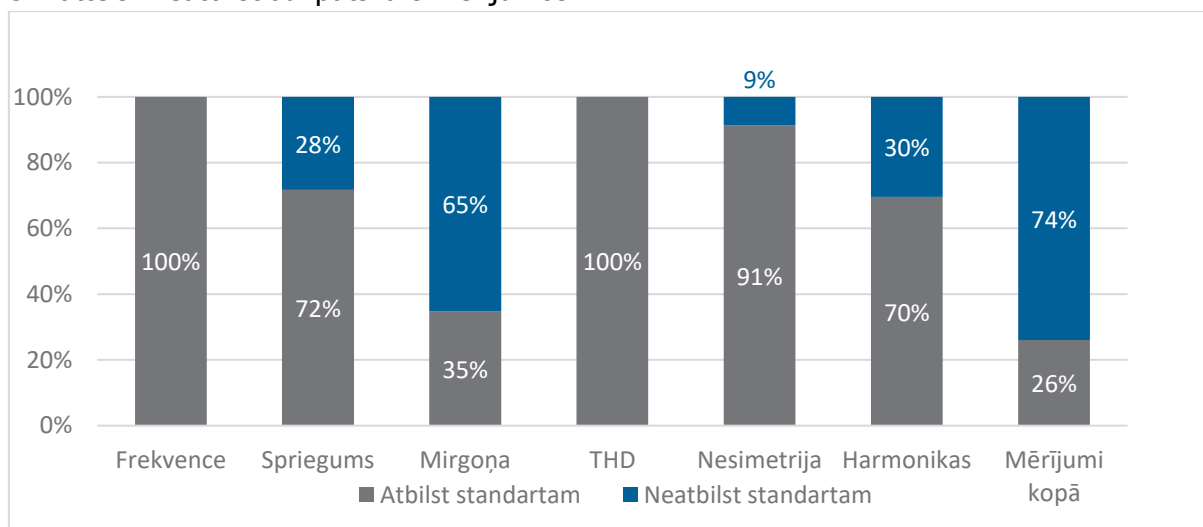


5.2. Mērījumu rezultāti

Mērījumi fiksēti atbilstoši [Standartā](#) noteiktajai metodikai.

Pārbaudēs konstatēto neatbilstību skaits un [Standartā](#) noteiktie raksturlielumi, kuriem konstatēta neatbilstība, norādīti 5.1.tabulā un 5.2.attēlā. 74% no visiem mērījumiem konstatēta vismaz viena neatbilstība no Standartā noteiktajiem raksturlielumiem.

5.2.attēls. Neatbilstību īpatsvars mērījumos.

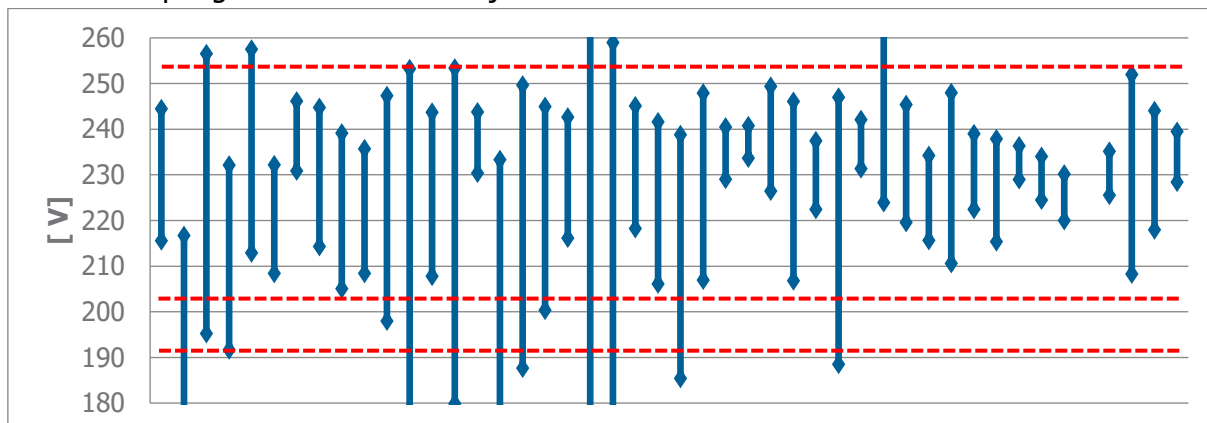


Elektroapgādes sistēmas un lietotāju elektroiekārtas vislabāk funkcionē, tās apgādājot ar nominālu spriegumu un frekvenci. Reālās elektroapgādes sistēmās eksistē neizbēgamas novirzes no nomināliem parametriem, kas pasliktina lietotāju elektroiekārtu darbību un rada tehniski ekonomiskus zaudējumus (elektrisko tīklu pārslodze, tehnisko zudumu palielināšanās, lietotāja iekārtu pastiprināta nolietošanās).

Barošanas sprieguma nominālā vērtība zemsprieguma tīklos saskaņā ar [Standartu](#) ir 230 volti, kā arī pieļaujama novirze¹⁰ no sprieguma nominālās vērtības.

5.3.attēlā norādītas katrā mērījumā fiksētās nedēļas 10 minūšu vidējo vērtību minimālās un maksimālās sprieguma vērtības.

5.3.attēls. Sprieguma 10 minūšu vidējo vērtību minimālās un maksimālās vērtības¹¹.

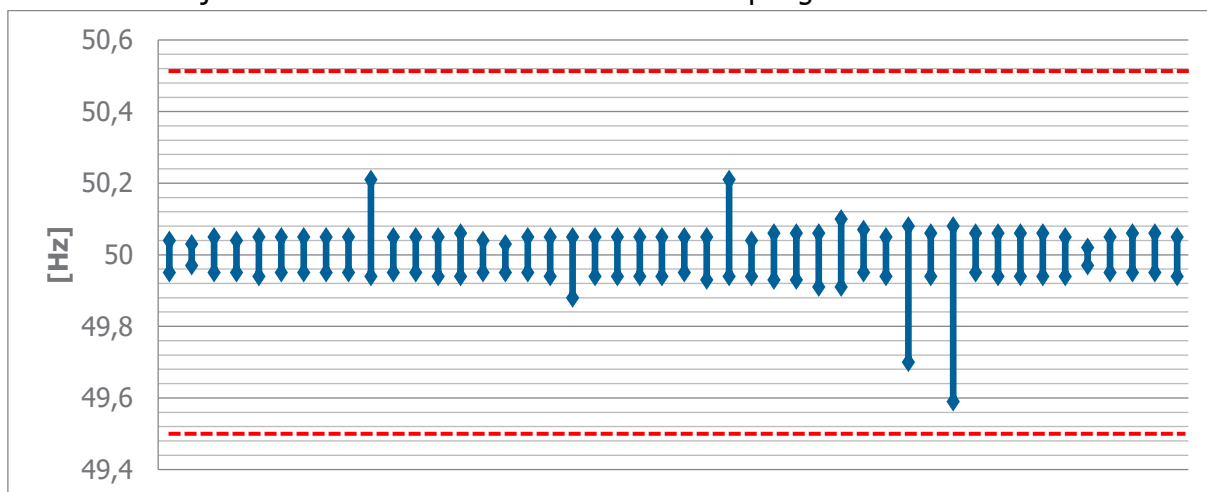


Barošanas sprieguma nominālā frekvence saskaņā ar [Standartu](#) ir 50 herci. Normālos darba apstākļos pieļaujamas šādas 10 sekunžu vidējās frekvences vērtības:

- 50 Hz \pm 1% (t.i., 49,5 Hz līdz 50,5 Hz) 99,5% gada laikā;
- 50 Hz +4%/-6% (t.i., 47 Hz līdz 52 Hz) 100% no visa laika.

5.4.attēlā norādītas katrā mērījumā fiksētās minimālās un maksimālās sprieguma frekvences vērtības. Sarkanā robežlīnija norāda Standartā noteikto sprieguma vērtību pieļaujamās robežvērtības (+4%/-6%).

5.4.attēls. Mērījumos fiksētās minimālās un maksimālās sprieguma frekvences vērtības.

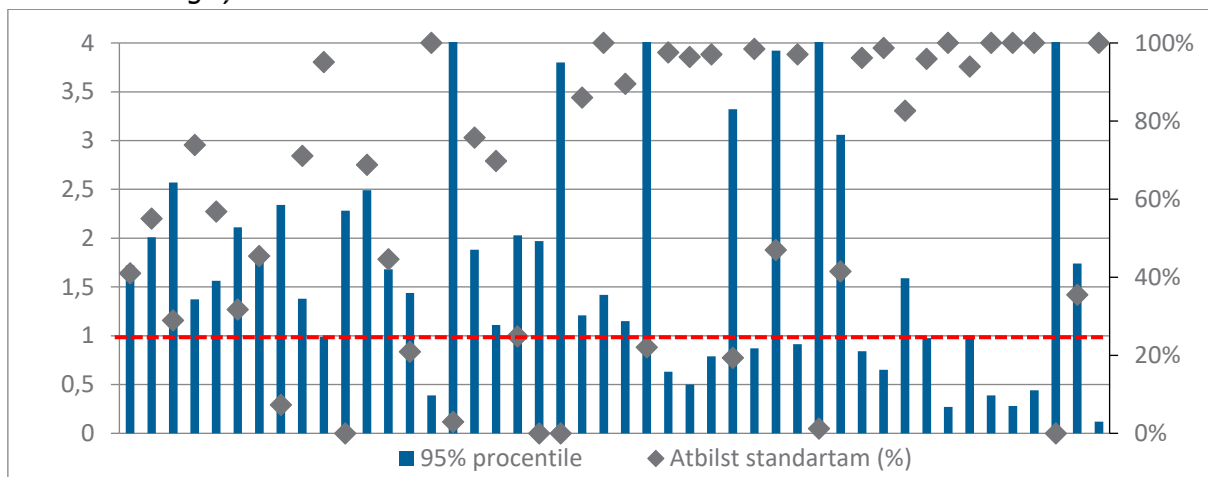


¹⁰ Normālos darba apstākļos 95% no nedēļā izmērītiem barošanas sprieguma efektīvo vērtību 10 minūšu vidējiem lielumiem jāatrodas robežās \pm 10% un visiem izmērītiem barošanas sprieguma efektīvo vērtību 10 minūšu vidējiem lielumiem jāatrodas robežās +10%/-15% no nominālā sprieguma.

¹¹ Sarkanā robežlīnija norāda standartā noteikto sprieguma vērtību pieļaujamās robežvērtības (\pm 10% un -15%)

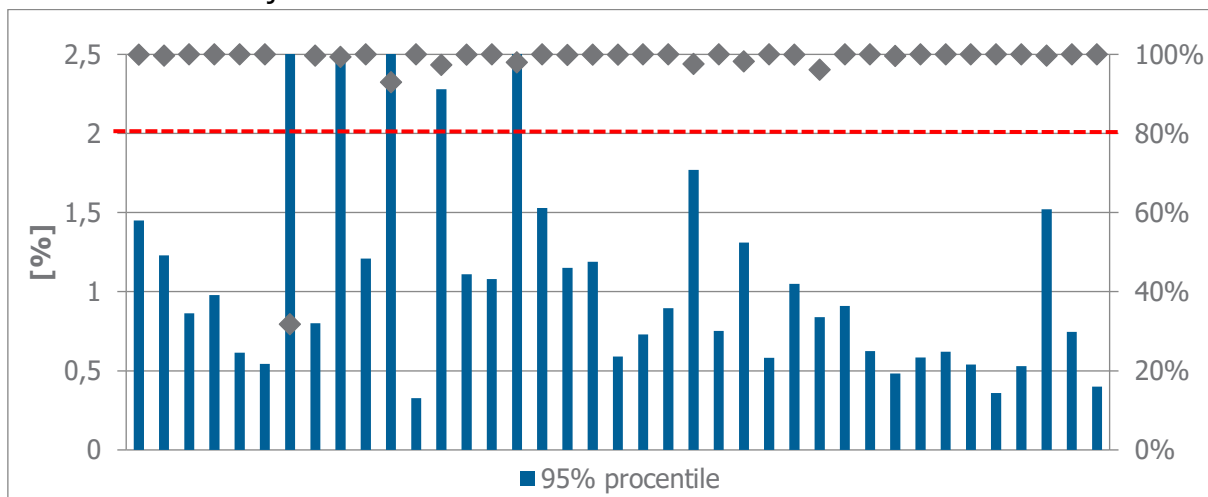
Mirgoņa ir sprieguma svārstības, kas izraisa mākslīgās gaismas mirgošanu un kas slikti iespaido redzi un nervu sistēmu. Svārstības ir ātrās sprieguma izmaiņas, ko rada īslaicīgās triecienu slodzes. Normālos darba apstākļos ilgstošais mirgoņas stiprums 95% no nedēļas kopa laika nedrīkst pārsniegt koeficientu 1. 5.5.attēlā norādīts mērījumos fiksētais mirgoņas lielums, izteikts kā 95% procentile (jābūt <1), un mērījumu laikā visu fiksēto vērtību procentuālā atbilstība [Standartam](#) (jābūt >95%).

5.5.attēls. Mirgoņa.



Nesimetrijas zemsprieguma tīklos nosaka daudzu vienfāzīgo patērētāju mainīgā slodze. Normālos darba apstākļos pretsecības komponentes efektīvās vērtības 10 minūšu vidējam lielumam 95% no nedēļas laika jāatrodas robežās no 0 līdz 2% attiecībā pret atbilstošo tiešsecības lielumu. 5.6.attēlā norādīts mērījumos fiksētais nesimetrijas lielums, izteikts kā 95% procentile (jābūt <2), un procentuālā mērījumu atbilstība [Standartam](#) (jābūt >95%).

5.6.attēls. Nesimetrija.

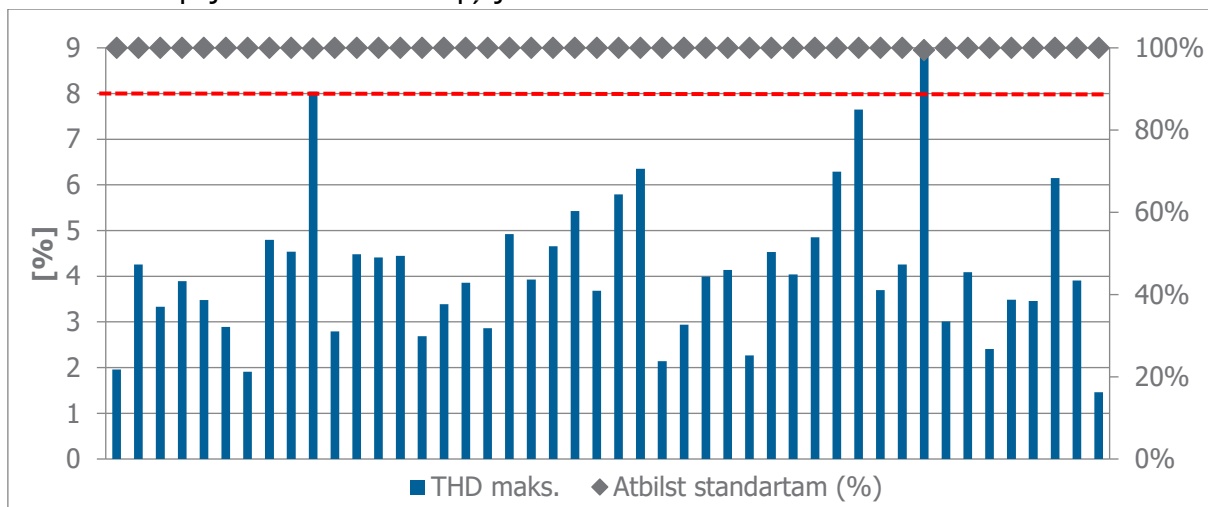


Augstāko harmoniku spriegums.

Sprieguma un strāvas līkņu formas kropļojumi rodas elektriskās sistēmas nelineāro elementu dēļ. Nozīmīgākie nelineārie elementi elektriskās sistēmās ir pusvadītāju elementi, kas ir lietotāju elektroiekārtu izplatīta sastāvdaļa. Pie tiem pieder datori, kas, esot lielā skaitā koncentrēti vienā vietā, var radīt problēmas elektroapgādei.

Barošanas sprieguma sinusoīdas kopējam kropļojuma koeficientam (THD), kuru veido visas harmonikas līdz kārtas skaitlim 40, jābūt ne lielākam par 8%. 5.7.attēlā norādīta mērījumos fiksētās THD vērtības (jābūt <8) un procentuālā mērījumu atbilstība [Standartam](#) (jābūt 100%).

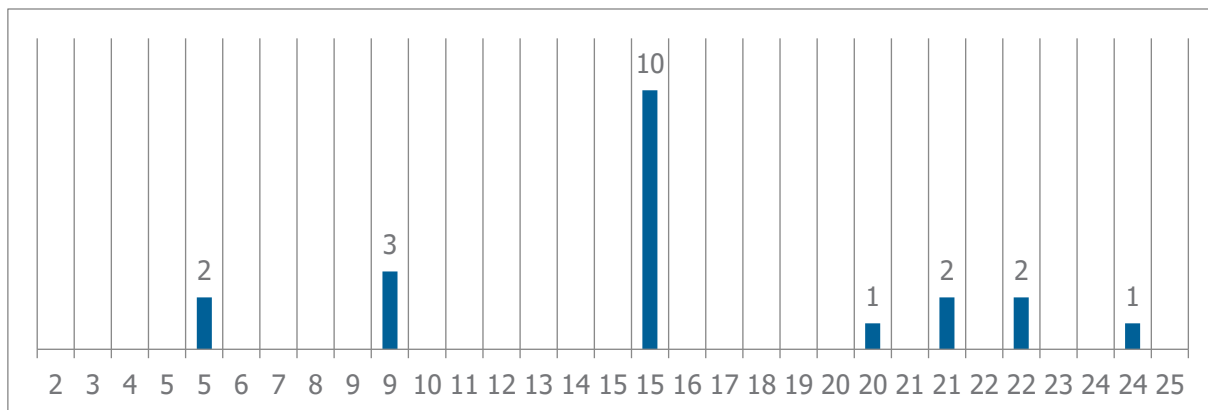
5.7.attēls. Kopējie harmoniskie kropļojumi THD.



Normālos darba apstākļos katru atsevišķo harmoniku vidējam 10 minūšu efektīvās vērtības lielumam 95% no nedēļas laika jābūt mazākam vai vienādam ar [Standartā](#) noteiktajām vērtībām. Atsevišķo harmoniku sprieguma vērtības norma procentos no pamatsprieguma reglamentēta harmonikām līdz kārtas skaitlim 25.

5.8.attēlā norādīts to harmoniku skaits, kuras neatbilda [Standartā](#) noteiktajām vērtībām.

5.8.attēls. Harmonikas.



6. Secinājumi par publisko elektroapgādes tīklu sprieguma raksturlielumu mērījumu rezultātiem

Daudzās mērījumu vietās, īpaši lauku apvidos, neatbilstošās elektroapgādes sprieguma kvalitātes iemesls ir garās elektroapgādes līnijas, kuras izbūvētas pagājušā gadsimta septiņdesmitajos gados un bija projektētas nelielām slodzēm (~1 kilovats), kas tajos laikos bija pietiekami. Savukārt mūsdienu elektroiekārtu jaudām šo līniju vadu šķērsriezums ir nepietiekams. Daļā mērījumu reģistrētas sprieguma svārstības 20–50 voltu robežās, kas formāli atbilst [Standartā](#) noteiktajam diapazonam +10%/-15%, bet šīs svārstības kopā ar īslaicīgo trieciena slodžu radītajām sprieguma svārstībām ir iemesls mirgoņai, kas rada diskomfortu redzes uztverei. Mirgoņa ir visbiežāk fiksētā neatbilstība Standartam. Jāuzsver, ka mirgoņa visvairāk izjūtama, lietojot kvēlspuldzes, kas vairumā mājsaimniecību jau tiek aizstātas

ar ekonomiskajām vai LED spuldzēm, kurām šādas sprieguma svārstības neietekmē gaismas atdevi. Uz citām elektroiekārtām mirgoņa būtisku iespaidu neatstāj.

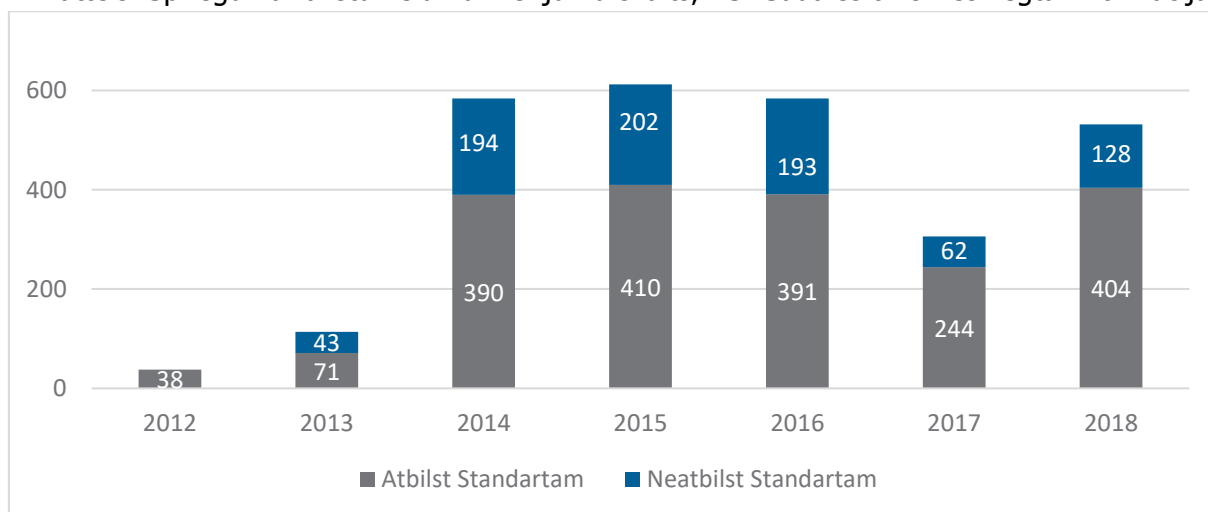
Relatīvi mazāks iespaids ir augstāko harmoniku radītajiem sprieguma kropļojumiem. Ja dažu atsevišķu harmoniku, īpaši 15.harmonikas, neatbilstība ir visai liela, tad summārais harmoniku kropļojums THD ir nenozīmīgs.

Visos neatbilstības gadījumos sistēmu operatori ir iesnieguši Regulatoram rīcības plānu neatbilstību novēršanai. Vienā gadījumā neatbilstība novērsta 2018.gadā, divos gadījumos neatbilstības plānots novērst 2019.gadā plānotās līniju rekonstrukcijas laikā, bet vienā gadījumā elektroapgādes uzlabošanas pasākumi plānoti 2020.gadā. Pārējie objekti iekļauti neatbilstošas sprieguma kvalitātes investīciju objektu sarakstā. Saskaņā ar [elektroenerģijas tirdzniecības un lietošanas noteikumiem](#) 17 lietotājiem norēķinos par patērēto elektroenerģiju piemērots pazemināts sadales pakalpojuma tarifs¹². Jāuzsver, ka Latvija ir vienīgā valsts Eiropas Savienībā, kura piemēro pazeminātu sadales pakalpojuma tarifu mainīgajai daļai, ja lietotājiem netiek nodrošināta normatīvajos aktos un standartos noteiktā sprieguma kvalitāte.

7. AS "Sadales tīkls" veiktie publisko elektroapgādes tīklu sprieguma raksturlielumu mērījumu rezultāti

Saskaņā ar AS "Sadales tīkls" iesniegto informāciju neatkarīgi no Regulatora veiktajiem publisko elektroapgādes tīklu sprieguma raksturlielumu mērījumiem AS "Sadales tīkls" 2018.gadā veica 532 publisko elektroapgādes tīklu sprieguma raksturlielumu mērījumus (7.1.attēls).

7.1.attēls. Sprieguma raksturlielumu mērījumu skaits, AS "Sadales tīkls" iesniegtā informācija.

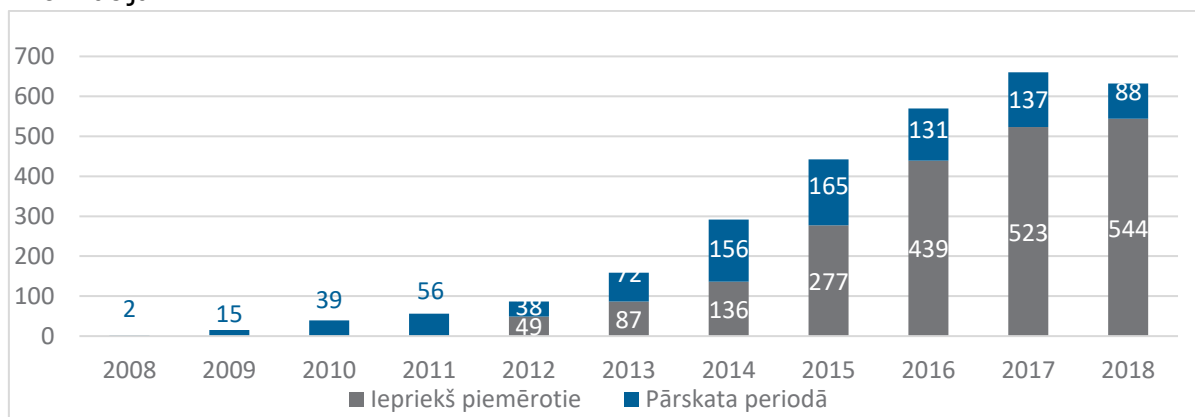


7.1.attēlā redzams, ka 2018.gadā 32% no visiem veiktajiem mērījumiem fiksēta sprieguma parametru neatbilstība [Standartam](#). Saskaņā ar [elektroenerģijas tirdzniecības un lietošanas noteikumiem](#) 2018.gadā AS "Sadales tīkls" no jauna piemērojis pazeminātu sadales sistēmas pakalpojumu tarifu norēķinos par patērēto elektroenerģiju 88 lietotājiem (7.2.attēls)¹³. Kopā pazemināts sistēmas pakalpojumu tarifs piemērots 632 lietotājiem.

¹² Ministru kabineta 2014.gada 21.janvāra noteikumi Nr.50 "Elektroenerģijas tirdzniecības un lietošanas noteikumi", 92.punkts. <https://likumi.lv/ta/id/263945#p92>

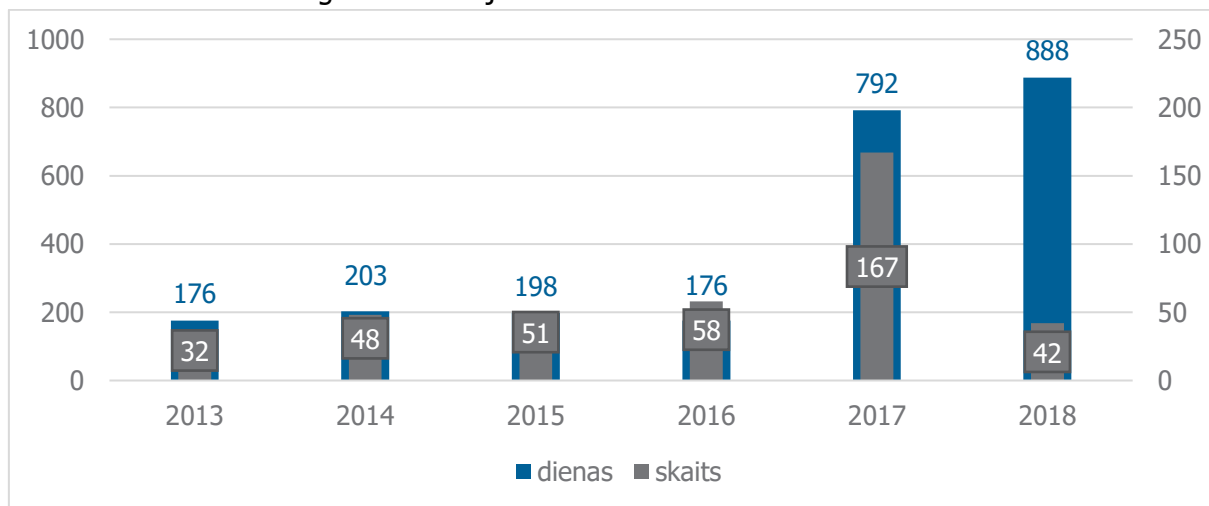
¹³ Ministru kabineta 2014.gada 21.janvāra noteikumi Nr.50 "Elektroenerģijas tirdzniecības un lietošanas noteikumi", 92.punkts. <https://likumi.lv/ta/id/263945#p92>

7.2.attēls. Pazemināta sadales sistēmas tarifa piemērošana, AS "Sadales tīkls" iesniegtā informācija.



7.3.attēlā redzams novērsto elektroapgādes sprieguma kvalitātes problēmu skaits un vidējais laiks dienās no sūdzības par sprieguma kvalitāti saņemšanas brīža līdz problēmas novēršanai. Saskaņā ar AS "Sadales tīkls" sniegto informāciju 2016.gadā AS "Sadales tīkls" ir mainījusi rekonstruējamo objektu plānošanas kārtību, līdz ar to novērsto sprieguma kvalitātes problēmu skaits 2017.gadā ir krasi palielinājies. Sprieguma kvalitātes uzlabošanai parasti ir nepieciešama attiecīgo elektropārvades līniju vai transformatoru apakšstaciju rekonstrukcija vai pārbūve ar attiecīgiem plānošanas un projektēšanas uzdevumiem, tāpēc problēmu novēršanas laiks var būt salīdzinoši liels. 2018.gadā novērstajām elektroapgādes sprieguma kvalitātes problēmām tās bija vidēji 888 dienas no sprieguma kvalitātes problēmas konstatēšanas.

7.3.attēls. Novērsto sprieguma kvalitātes problēmu skaits un novēršanas vidējais laiks, AS "Sadales tīkls" iesniegtā informācija.



III Elektroapgādes sadales pakalpojuma komerciālā kvalitāte

8. Komerciālās kvalitātes prasības

Elektroenerģijas lietotāju apkalpošanas kvalitāte raksturo sistēmas operatora komerciālās kvalitātes līmeni, piemēram, informācijas pieejamību, termiņu, kādā sniegtas atbildes uz lietotāju sūdzībām un iesniegumiem, u.c.

Komerčiālās kvalitātes prasības sistēmas operatoru darbībai ir noteiktas likumā "[Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem](#)"¹⁴.

9. Komerčiālās kvalitātes rādītāji

Saskaņā ar likumu "[Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem](#)" sabiedrisko pakalpojumu sniedzējam jānodrošina atbildes sniegšana uz lietotāju rakstveida iesniegumiem un sūdzībām 15 dienu laikā pēc iesnieguma vai sūdzības saņemšanas. Ja iesnieguma vai sūdzības izskatīšanai ir nepieciešama papildu pārbaude vai būtiska papildu informācija, sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs nodrošina atbildes sniegšanu 30 dienu laikā pēc iesnieguma vai sūdzības saņemšanas¹⁵.

9.1. Saņemto sūdzību un iesniegumu skaits (izņemot iesniegumus par jaunajiem sistēmas pieslēgumiem)

Lai nodrošinātu precīzāku komerčiālās kvalitātes rādītāju analīzi un apkopojumu, sistēmas operatoriem atskaitē par komerciālo kvalitāti noteikts pienākums sniegt sūdzību un iesniegumu detalizētāku sadalījumu pa kategorijām un atbilžu sniegšanas laikiem un noteikts šāds sūdzību un iesniegumu sadalījums:

- 1) saņemto sūdzību un iesniegumu skaits par sprieguma kvalitāti;
- 2) saņemto sūdzību un iesniegumu skaits par elektroenerģijas piegādes pārtraukumiem;
- 3) saņemto sūdzību un iesniegumu skaits par norēķiniem un maksājumiem (izņemot pieslēgumus);
- 4) pārējo saņemto sūdzību un iesniegumu skaits.¹⁶

Nemot vērā, ka sistēmas operatora AS "Sadales tīkls" licences darbības zona aptver lielāko Latvijas teritorijas daļu un AS "Sadales tīkls" apkalpo lielāko lietotāju skaitu, pārskatā vērtēta tikai šī sistēmas operatora komerčiālā kvalitāte, taču jāuzsver, ka komerčiālās kvalitātes prasības un [informācijas iesniegšanas noteikumi enerģētikas nozarē](#) vienādi attiecas uz visiem sistēmas operatoriem Latvijā.

Saskaņā ar AS "Sadales tīkls" iesniegto informāciju 2018.gadā AS "Sadales tīkls" saņēma 4811 sūdzības un iesniegumus, no tiem 471 sūdzība un iesniegums bija par sprieguma kvalitāti (turpmāk – 1.kategorija), tai skaitā 222 mutvārdu sūdzības un iesniegumi, 185 sūdzības un iesniegumi saņemti par elektroenerģijas piegādes pārtraukumiem (turpmāk – 2.kategorija), tai skaitā 77 mutvārdu sūdzības un iesniegumi, un 527 sūdzības un iesniegumi ir par norēķiniem un maksājumiem, izņemot pieslēgumus (turpmāk – 3.kategorija), tai skaitā 172 mutvārdu sūdzības un iesniegumi.

1., 2. un 3.kategorijas sūdzību un iesniegumu skaita salīdzinājums parādīts 9.1.attēlā.

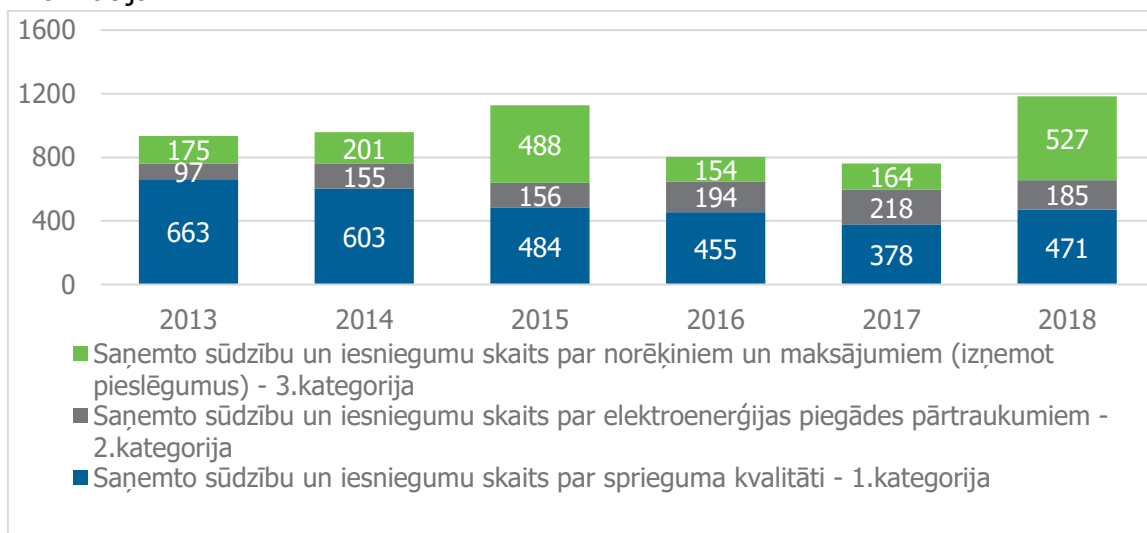
¹⁴ <https://likumi.lv/doc.php?id=12483>

¹⁵ Likums "Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem", 25.pants. <https://likumi.lv/ta/id/12483#p25>

¹⁶ Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas 2017.gada 21.decembra lēmums

Nr.1/36 "Informācijas iesniegšanas noteikumi enerģētikas nozarē". <https://likumi.lv/ta/id/296146>

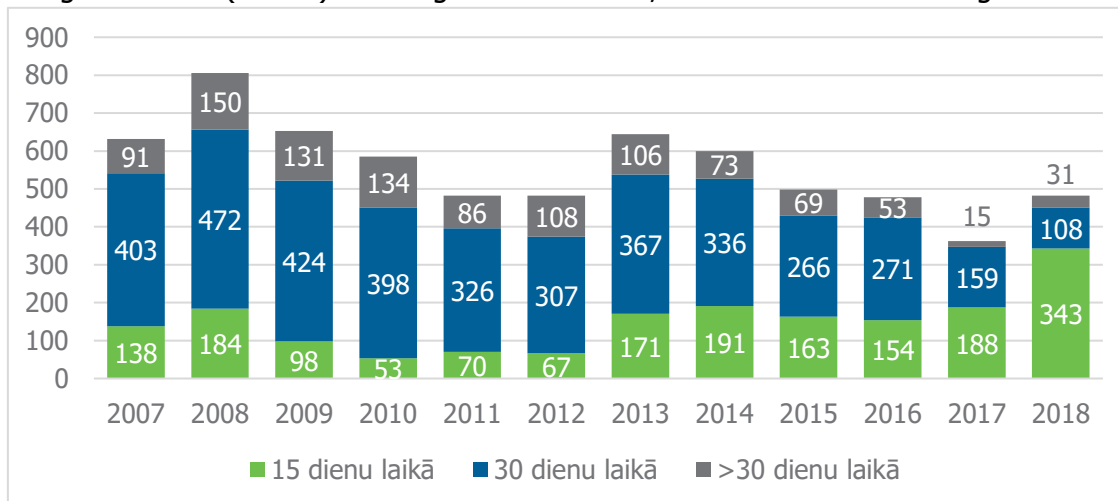
9.1.attēls. 1., 2. un 3.kategorijas sūdzību un iesniegumu skaits, AS "Sadales tīkls" iesniegtā informācija.



Salīdzinot ar iepriekšējiem periodiem, sūdzību un iesniegumu skaits par sprieguma kvalitāti pieaudzis par 20%. Savukārt, salīdzinot ar 2017.gadu, sūdzību un iesniegumu skaits par norēķiniem pieaudzis par 69%. Saskaņā ar AS "Sadales tīkls" sniegto informāciju pieaugums galvenokārt saistīts ar izmaiņām [sistēmas pieslēguma noteikumos elektroenerģijas sistēmas dalībniekiem](#)¹⁷, kas saistītas ar lietotāju elektroapgādes pagaidu pārtraukšanas un atjaunošanas izmaksām.

9.2.attēlā ir norādīts, cik ilgā laikā AS "Sadales tīkls" ir sniedzis atbildes uz lietotāju sūdzībām un iesniegumiem par sprieguma kvalitāti, kā arī sniegto atbilžu skaits.

9.2.attēls. Atbildes uz lietotāju sūdzībām un iesniegumiem par elektroenerģijas kvalitāti sniegšanas laiks (dienās) un sniegto atbilžu skaits, AS "Sadales tīkls" iesniegtā informācija.



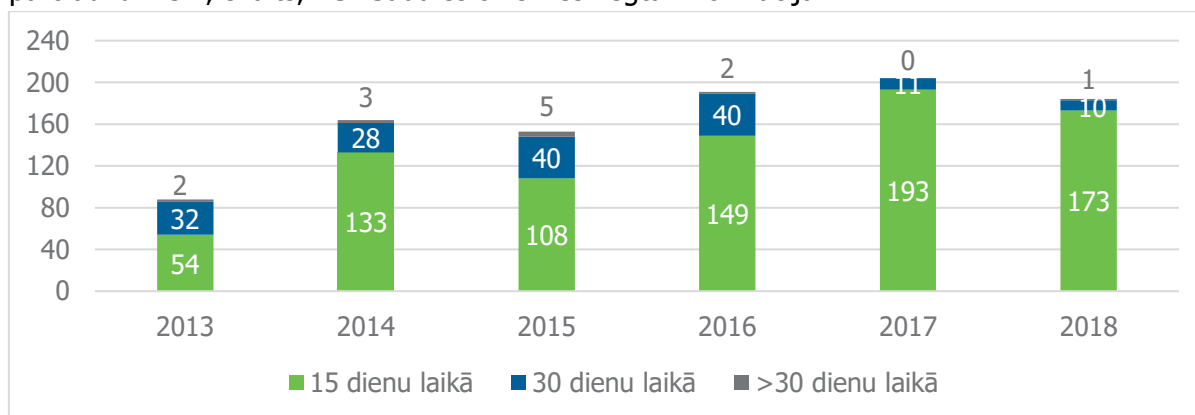
9.1.attēlā redzams lietotāju sūdzību un iesniegumu skaits par elektroenerģijas kvalitāti. Savukārt 9.2.attēlā redzams atbilžu sniegšanas laiks uz sūdzībām un iesniegumiem par

¹⁷ Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas 2018.gada 27.marta lēmums Nr.1/7 "Sistēmas pieslēguma noteikumi elektroenerģijas sistēmas dalībniekiem". <https://likumi.lv/ta/id/298067>

sprieguma kvalitāti. 2018.gadā vidējais atbilžu sniegšanas laiks uz sūdzībām un iesniegumiem par sprieguma kvalitāti ir 13 dienas.

9.3.attēlā ir redzams atbildēto sūdzību un iesniegumu skaits par elektroenerģijas piegādes pārtraukumiem un atbilžu sniegšanas laiks uz šo sūdzību un iesniegumu kategoriju.

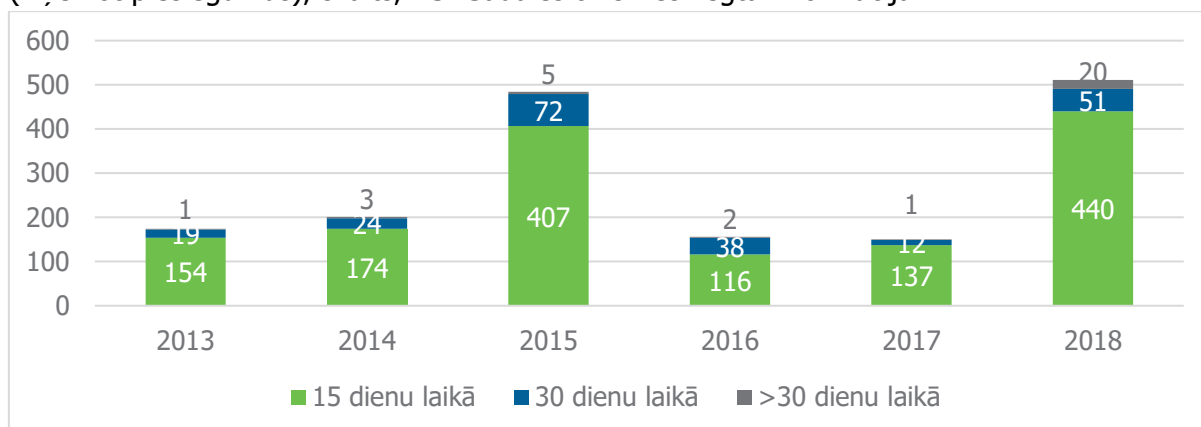
9.3.attēls. Atbildes uz lietotāju sūdzībām un iesniegumiem par elektroenerģijas piegādes pārtraukumiem, skaits, AS "Sadales tīkls" iesniegtā informācija.



9.1.attēlā redzams, ka, salīdzinot ar 2017.gadu, samazinājies sūdzību un iesniegumu skaits par elektroenerģijas piegādes pārtraukumiem. Savukārt 9.3.attēls rāda, ka sadales operators vairumā gadījumu ir spējis sniegt atbildi likumā "[Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem](#)" noteikto 15 dienu laikā¹⁸, kas ir pozitīvs komerciālās kvalitātes rādītājs. Vidējais atbilžu sniegšanas laiks uz visām sūdzībām šajā kategorijā 2018.gadā ir sešas dienas. Liela daļa sūdzību 2018.gadā šajā kategorijā ir mutvārdu sūdzības, proti, 77 sūdzības.

9.4.attēlā atspoguļots atbildēto sūdzību un iesniegumu skaits par norēķiniem un maksājumiem un atbilžu sniegšanas laiks uz šo sūdzību un iesniegumu kategoriju. Šajā sūdzību un iesniegumu kategorijā nav ietvertas sūdzības un iesniegumi par jauniem pieslēgumiem sadales sistēmai.

9.4.attēls. Atbildes uz lietotāju sūdzībām un iesniegumiem par norēķiniem un maksājumiem (izņemot pieslēgumus), skaits, AS "Sadales tīkls" iesniegtā informācija.



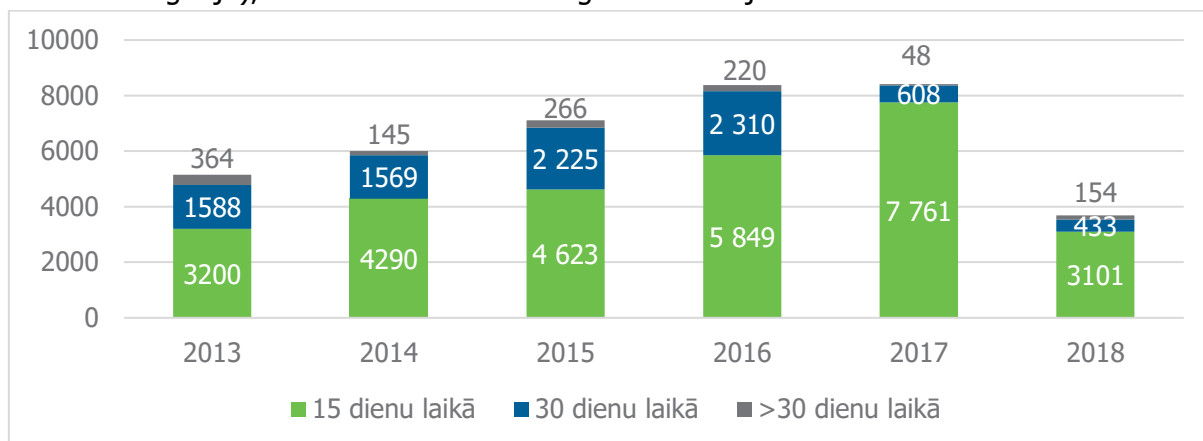
Atbildēto sūdzību un iesniegumu skaits un atbilžu sniegšanas laiks par norēķiniem un maksājumiem 2018.gadā ir pieaudzis, salīdzinot ar 2017.gadu (9.4.attēls). Jāuzsver, ka

¹⁸ Likums "Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem", 25.pants. <https://likumi.lv/ta/id/12483#p25>

lielākajā daļā (86%) atbildes uz sūdzībām un iesniegumiem ir sniegtas 15 dienu laikā. Vidējais atbilžu sniegšanas laiks uz visām sūdzībām šajā kategorijā 2018.gadā ir astoņas dienas.

9.5.attēlā redzamas visas pārējās atbildētās sūdzības un iesniegumi, kas nav 1., 2. vai 3.kategorijā, un atbilžu sniegšanas laiki uz šīm sūdzībām. Saskaņā ar AS "Sadales tīkls" sniegto informāciju šajā sūdzību un iesniegumu kategorijā ir tādas sūdzības un iesniegumi, kas saistīti, piemēram, ar īpašumtiesībām vai arī ar gaisvadu līniju trašu tīrīšanu un citiem darbiem, kuros iesaistīti AS "Sadales tīkls" darbuņēmēji. Ievērojot, ka šādu problēmu risināšanā bez AS "Sadales tīkls" ir iesaistītas arī trešās puses, atbildes sniegšanas laiks lielā mērā ir atkarīgs no termiņa, kurā AS "Sadales tīkls" saņem informāciju no darbuņēmējiem vai citām trešajām personām.

9.5.attēls. Atbildes uz pārējām saņemtajām sūdzībām un iesniegumiem, skaits (neskaitot 1., 2. un 3.kategoriju), AS "Sadales tīkls" iesniegtā informācija.



Arī uz pārējām sūdzībām un iesniegumiem atbildes lietotājiem lielākajā daļā gadījumu sniegtas 15 dienu laikā, vidējais atbilžu sniegšanas laiks uz šīm sūdzībām un iesniegumiem 2018.gadā ir 9 dienas. No visām pārējām saņemtajām sūdzībām un iesniegumiem 45% jeb 1641 bija mutvārdu sūdzības.

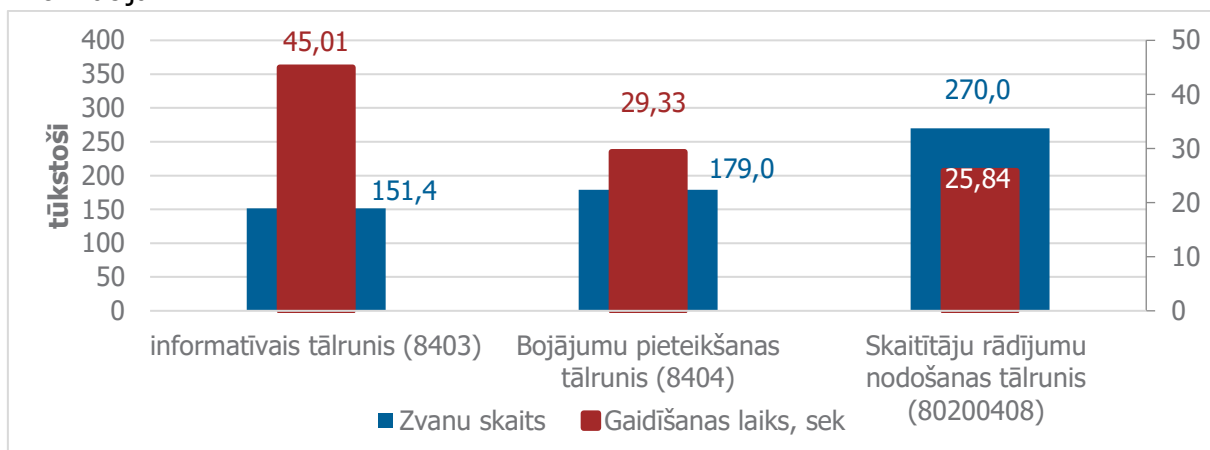
Viens no komerciālās kvalitātes rādītājiem ir lietotāju iespēja sazināties ar sistēmas operatoru un iesniegt mutvārdu sūdzības vai iesniegumus vai saņemt cita veida informāciju telefoniski. AS "Sadales tīkls" lietotāju saziņai telefoniski ir norādījis šādus tālruna numurus:

- informatīvais tālrunis (8403);
- bojājumu pieteikšanas tālrunis (8404);
- elektroenerģijas komercuzskaites mērāparāt rādījumu nodošanas tālrunis (80200408).

Minētie tālrunu numuri ir norādīti AS "Sadales tīkls" tīmekļvietnē www.sadalestikls.lv.

9.6.attēlā norādīts lietotāju zvanu skaits un vidējie gaidīšanas laiki uz sistēmas operatora informatīvajiem tālruņiem saskaņā ar AS "Sadales tīkls" iesniegto informāciju.

9.6.attēls. Lietotāju zvanu skaits un gaidīšanas laiks (sek), AS "Sadales tīkls" iesniegtā informācija.



Visvairāk zvanu ir saņemts pa elektroenerģijas komercuzskaites mēraparātu rādījumu nodošanas tālruni – 270 tūkstoši zvanu, bet kopējais saņemto zvanu skaits ir vairāk nekā 600 tūkstoši. Gaidīšanas laiks uz visiem tālruņa numuriem vidēji ir 26 līdz 45 sekundes.

9.2. Sistēmas pieslēgumi

Lai sistēmas operatoru iesniegtie dati precīzāk atspoguļotu reālo situāciju un varētu veikt detalizētāku informācijas analīzi, informācijas iesniegšanas noteikumos¹⁹ ir noteikts sistēmas pieslēguma pieteikumu sadalījums šādās grupās:

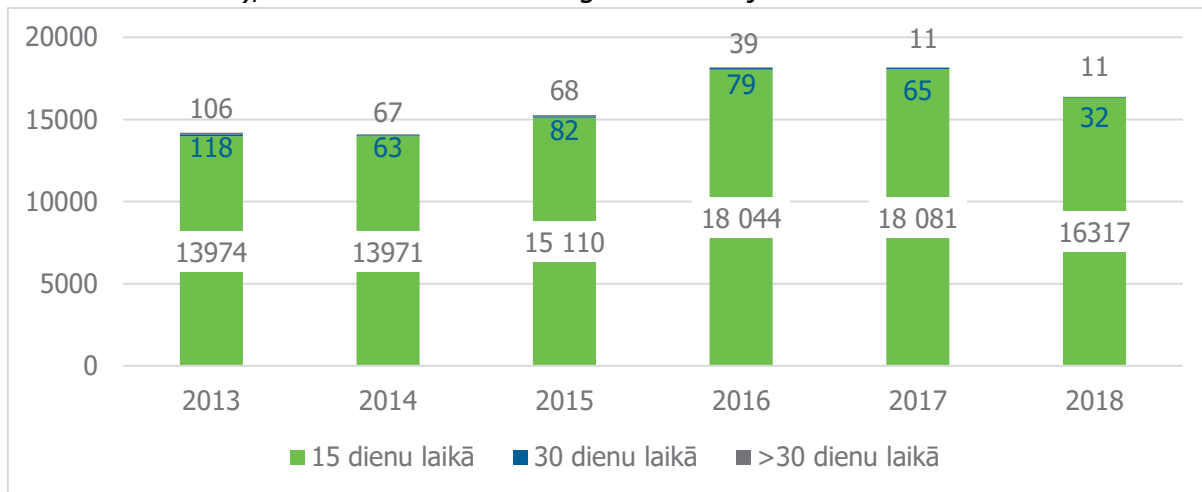
- 1) sistēmas pieslēguma pieteikumi vienkāršiem darbiem²⁰;
- 2) sistēmas pieslēguma pieteikumi pārējiem darbiem.

Kopā 2018.gadā AS "Sadales tīkls" sniegusi atbildes uz vairāk nekā 23 tūkstošiem sistēmas pieslēguma pieteikumu (9.7. un 9.8.attēls). 2018.gadā saņemto sistēmas pieslēguma pieteikumu skaits vienkāršiem darbiem ir pieaudzis par 29%, salīdzinot ar 2017.gadu. Atbilžu sniegšanas laiks gandrīz uz visiem sistēmas pieslēguma pieteikumiem vienkāršiem darbiem ir līdz 15 dienām (9.8.attēls). Līdzīgi ir arī attiecībā uz pārējiem sistēmas pieslēguma pieteikumiem, uz kuriem 99% atbilžu sagatavots un nosūtīts 15 dienu laikā (9.7.attēls).

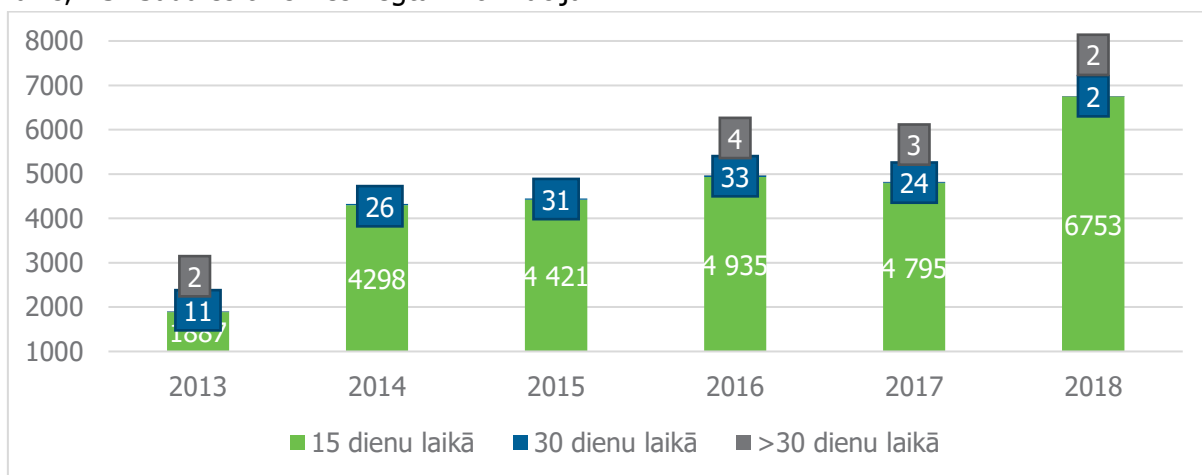
¹⁹ Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas 2017.gada 21.decembra lēmums Nr.1/36 "Informācijas iesniegšanas noteikumi enerģētikas nozarē". <https://likumi.lv/ta/id/296146>

²⁰ Vienkāršie darbi ir tādi darbi, kuros nav nepieciešams izstrādāt būvprojektu un kuri ir realizējami īsākā termiņā, piemēram, ievadaizsardzības aparāta nomaiņa

9.7.attēls. Sistēmas pieslēguma pieteikumu skaits un atbilžu sniegšanas laiks (izņemot vienkāršos darbus), AS "Sadales tīkls" iesniegtā informācija.



9.8.attēls. Sistēmas pieslēguma pieteikumu vienkāršiem darbiem skaits un atbilžu sniegšanas laiks, AS "Sadales tīkls" iesniegtā informācija.



2018.gadā vidējais atbilžu sniegšanas laiks uz lietotāju iesniegtajiem sistēmas pieslēguma pieteikumiem vienkāršiem darbiem un pārējiem sistēmas pieslēguma pieteikumiem ir viena diena.

9.3. Lietotāju brīdināšana

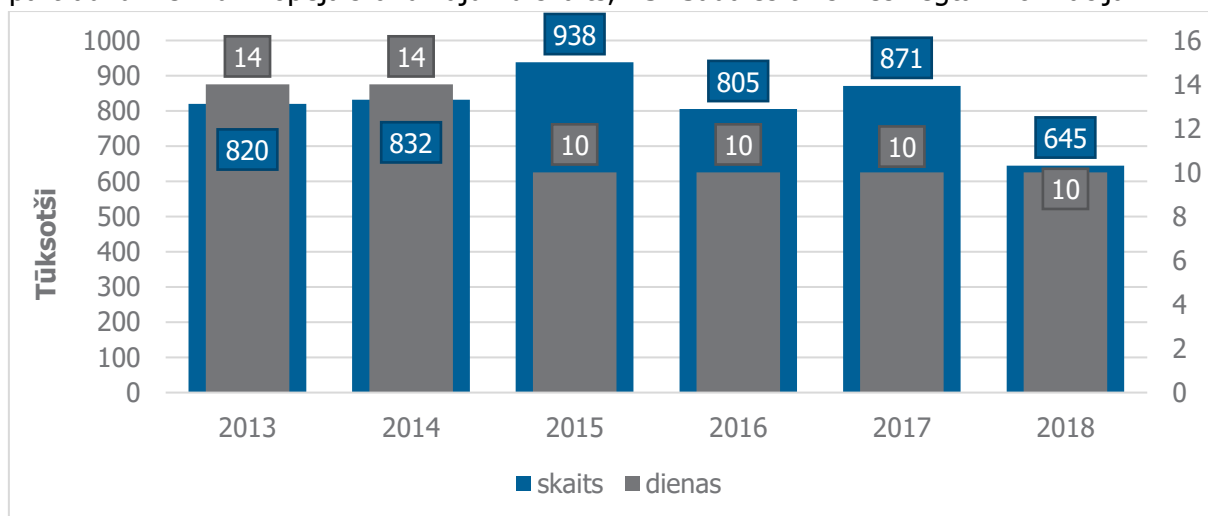
Saskaņā ar [elektroenerģijas tirdzniecības un lietošanas noteikumos noteikto](#) par sistēmas pakalpojumu sniegšanas plānoto pārtraukšanu sakarā ar sprieguma atslēgšanu uz laiku, lai veiktu plānotus darbus sistēmas operatora elektrotīklā, lietotājs jābrīdina vismaz piecas dienas iepriekš²¹.

9.9.attēlā redzams, ka par plānotajiem elektroapgādes pārtraukumiem lietotāji tiek brīdināti vidēji 10 dienas iepriekš, kas nozīmē, ka sistēmas operators savlaicīgi plāno remontdarbus un par plānotajiem pārtraukumiem lietotājus informē vidēji divreiz agrāk, nekā to nosaka

²¹ Ministru kabineta 2014.gada 21.janvāra noteikumi Nr.50 "Elektroenerģijas tirdzniecības un lietošanas noteikumi", 78.punkts. <https://likumi.lv/ta/id/263945#p78>

[elektroenerģijas tirdzniecības un lietošanas noteikumi](#). 2018.gadā lietotājiem nosūtīti 645 tūkstoši brīdinājumu par plānotiem elektroenerģijas pārtraukumiem.

9.9.attēls. Lietotāju vidējais brīdināšanas laiks pirms plānotiem elektroenerģijas pārtraukumiem un kopējais brīdinājumu skaits, AS "Sadales tīkls" iesniegtā informācija.



10. Viedie elektroenerģijas komercuzskaites mēraparāti

Sākot ar 2014.gadu, AS "Sadales tīkls" ir sākusi uzstādīt viedos elektroenerģijas komercuzskaites mēraparātus lietotāju patērētās elektroenerģijas uzskaitēi.

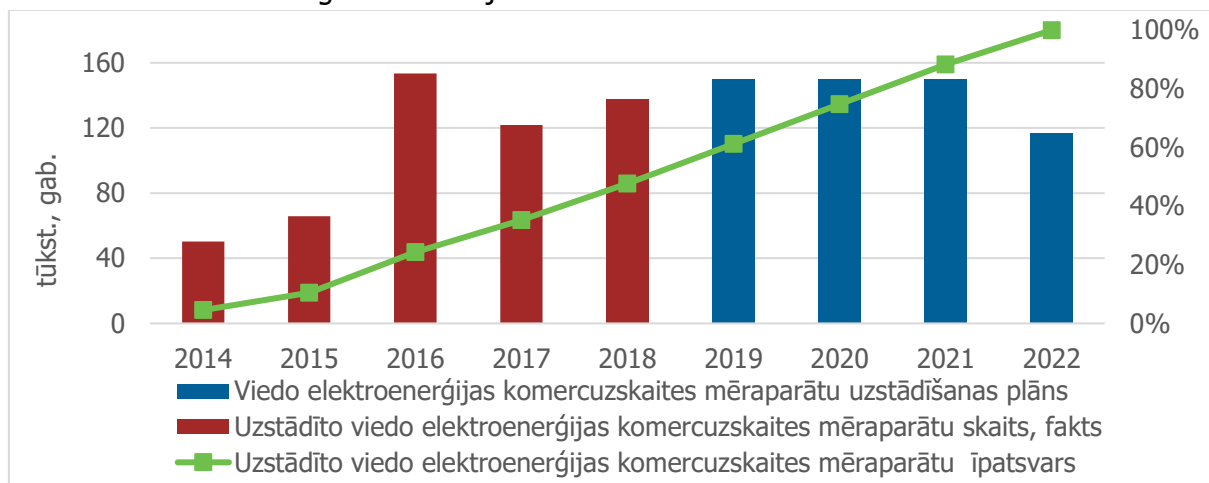
Viedo elektroenerģijas komercuzskaites mēraparātu patēriņa dati tiek nolasīti, izmantojot distances nolasīšanas sistēmu. Viedo elektroenerģijas komercuzskaites mēraparātu attālinātai nolasīšanai izmanto divas komunikāciju tehnoloģijas: datu pārraidi, izmantojot zemsprieguma elektropārvades līnijas tīklu un datu tīklu, un datu pārraidi, izmantojot mobilo operatoru sakaru pakalpojumus. Viedā elektroenerģijas komercuzskaites mēraparāta uzstādīšana notiek divos posmos – sākumā tiek uzstādīts viedais elektroenerģijas komercuzskaites mēraparāts un komunikācijas iekārta, pēc tam notiek komunikāciju sistēmas regulēšana un elektroenerģijas uzskaites datubāzes konfigurēšana, kas atsevišķās situācijās var aizņemt ilgāku laiku. Kad sistēma ir noregulēta un viedo elektroenerģijas komercuzskaites mēraparātu iespējams attālināti nolasīt, sistēmas operators par to nosūta lietotājam informatīvu paziņojumu. Kamēr šāds paziņojums nav nosūtīts, viedais elektroenerģijas komercuzskaites mēraparāts darbojas kā vienkāršs elektroenerģijas komercuzskaites mēraparāts, un lietotājam pašam katru mēnesi ir jāziņo elektroenerģijas komercuzskaites mēraparāta rādījumi, ja lietotājs nav izvēlēties izlīdzinātā maksājuma pakalpojumu.

Viedo elektroenerģijas komercuzskaites mēraparātu ieviešana sniedz būtiskus ieguvumus visām iesaistītajām pusēm – lietotājiem, elektroenerģijas tirgotājiem un sistēmas operatoram. Viens no svarīgākajiem ieguvumiem ir aktuālo elektroenerģijas patēriņa datu pieejamība un attālinātas elektroenerģijas komercuzskaites mēraparāta vadības iespējas, kas ļauj būtiski mainīt ierasto kārtību, kā tiek iegūti dati, veikti norēķini, organizētas elektroenerģijas komercuzskaites mēraparātu pārbaudes. Datu pieejamība ļauj elektroenerģijas tirgotājam sagatavot rēķinus atbilstoši klienta faktiskajam elektroenerģijas patēriņam, kā arī nodrošina lietotājam iespēju veikt norēķinus pēc mainīgas elektroenerģijas cenas biržā atbilstoši faktiskajam patēriņa profilam (analogā komercuzskaites mēraparāta gadījumā norēķiniem pēc mainīgās elektroenerģijas cenas biržā tiek piemērots AS "Sadales tīkls" izstrādāts standarta patēriņa profils). Elektroenerģijas tirgotājiem ir iespējas samazināt riskus un lietotājam

piedāvāt zemāku cenu, savukārt lietotājam tiek dota iespēja ietaupīt, pielāgojot savu patēriņu atkarībā no elektroenerģijas cenas svārstībām biržā. Ar viedā elektroenerģijas komercuzskaites mēraparāta palīdzību elektroenerģijas tirgotājam kļūst pieejamas arī iespējas izstrādāt dažādus specifiskus produktus lietotājiem. Tāpat lietotājam ir iespējams operatīvi saņemt un analizēt datus par savu ikstundas elektroenerģijas patēriņu. AS "Sadales tīkls" norāda, ka līdz šim uzkrātā pieredze rāda, ka detalizētas patēriņa informācijas pieejamība ļauj lietotājiem izmantot elektroenerģiju daudz efektīvāk, samazinot savu elektroenerģijas patēriņu. Precīzu elektroenerģijas patēriņa datu pieejamība ļauj AS "Sadales tīkls" uzlabot lietotāju apkalpošanas kvalitāti, vienlaikus samazinot sistēmas operatora izmaksas, jo viedajiem elektroenerģijas komercuzskaites mēraparātiem praktiski nav nepieciešams veikt pārbaudi klātienē (transporta izmaksu ekonomija). Sistēmas operators var iegūt informāciju par aktuālo slodzi zemsprieguma tīklā, kas ļauj objektīvāk izvērtēt transformatoru noslodzi, kura savukārt ļauj optimālāk plānot infrastruktūras investīcijas.

Līdz 2018.gada beigām no visiem AS "Sadales tīkls" uzstādītajiem elektroenerģijas komercuzskaites mēraparātiem 61% bija viedie elektroenerģijas komercuzskaites mēraparāti (10.1.attēls).

10.1.attēls. Viedo elektroenerģijas komercuzskaites mēraparātu uzstādīšanas apjomi, AS "Sadales tīkls" iesniegtā informācija.



Viedā elektroenerģijas komercuzskaites mēraparāta funkcionalitāte:

- patērētās un tīklā nodotās elektroenerģijas uzskaitē vairākās tarifu zonās;
- ikstundas slodžu grafiku veidošana;
- divpusēja informācijas apmaiņa starp informācijas sistēmām;
- veic elektroapgādes pamatlīlumu kvalitātes monitoringu katram pieslēgumam;
- iespēja attālināti pārtraukt/atjaunot elektroenerģijas piegādi;
- dod iespēju izmantot neto norēķinus mikroģeneratoriem.

Viedais elektrotīkls dod ieguvumus gan elektroenerģijas lietotājiem, gan arī sistēmas operatoram. Elektrotīkla digitalizācija ļauj sistēmas operatoram strādāt efektīvāk. Tā dod iespēju ātrāk novērst bojājumus un panākt, ka par bojājumu sistēmas operators uzzina ātrāk, nekā par to informē lietotājs. Pašlaik, kamēr vēl nav pabeigta tīkla digitalizācija, dispečers par bojājumu zemsprieguma elektrolīnijā uzzina vien tad, kad lietotājs par to ir informējis savu elektroenerģijas tirgotāju vai piezvanījis pa AS "Sadales tīkls" bojājumu pieteikšanas tālruni. Elektrotīklam kļūstot viedam, sistēmas operators var būt proaktīvs – par tīkla problēmām uzzināt momentā un uzreiz arī sākt rīkoties, lai novērstu bojājumu. Paredzams, ka līdz ar viedo

elektrotīklu attīstību elektroapgādes traucējumu problēmas tiks novērstas iespējami īsā laikā un nereti pat pirms tam, kad lietotājs ir uzzinājis, ka viņa prombūtnes laikā viņa objektā ir bijušas problēmas ar elektroapgādi. Par to liecinās vien īsziņa viņa mobilajā tālrunī.

Papildus viedais elektrotīkls ļaus daļu darbu, ko pašlaik veic sistēmas operatora darbinieki, aizstāt ar sistēmas automatisku darbošanos, piemēram, automatizētā elektrotīkla bojājumu lokalizēšanas sistēma. Ja vidējā sprieguma tīklā notiktu kāds bojājums, šī sistēma, ņemot vērā apstākļus, pārslēgtu elektroapgādi uz rezerves elektrolīniju, lai lietotājiem maksimāli ātri atjaunotu elektroapgādi un pēc tam sistēmas operatora darbinieki varētu lokalizēt šo bojājumu. Turklāt sistēma aprēķinās optimālo veidu, lai to lietotāju skaits, kuriem šī bojājuma rezultātā būtu jāpārtrauc elektroapgāde, būtu pēc iespējas mazāks. Pašlaik to dara dispečers, manuāli pārslēdzot līnijas, turklāt, ja tas nav izdarāms no dispečeru punkta, to dodas darīt sistēmas operatora darbinieks uz vietas. Viedais elektroapgādes tīkls var sniegt ļoti lielas iespējas samazināt avārijas atslēgumu laiku, jo vajadzēs mazāk laika, lai reaģētu uz bojājumu, lokalizētu un novērstu to.

11. Secinājumi par komerciālo kvalitāti

Lielākajā daļā gadījumu (84 procenti) atbildes uz iesniegumiem un sūdzībām AS "Sadales tīkls" sniedz 15 dienu laikā, kas liecina, ka sistēmas operators ievēro normatīvo regulējumu²², sniedzot atbildes uz lietotāju sūdzībām un iesniegumiem.

Salīdzinot ar 2017.gadu, 2018.gadā samazinājies tādu atbilžu skaits, kas sniegtas ilgāk nekā 15 dienu laikā. Samazinājies arī vidējais atbilžu sniegšanas laiks uz 1., 2. un 4.kategorijas sūdzībām un iesniegumiem, savukārt uz 3.kategorijas sūdzībām un iesniegumiem vidējais atbilžu sniegšanas laiks, salīdzinot ar 2017.gadu, palicis nemainīgs – 8 dienas.

Lielākais sūdzību un iesniegumu skaits (154 sūdzības), uz kurām atbildēts vairāk nekā 30 dienu laikā, ir novērots pārējo saņemto sūdzību un iesniegumu kategorijā (kas neietilpst 1., 2. vai 3.kategorijā). Pēc AS "Sadales tīkls" sniegtās informācijas, sūdzības un iesniegumi, uz kuriem tika atbildēts vairāk nekā 30 dienu laikā, galvenokārt ir par sprieguma kvalitātes jautājumiem, jo ir situācijas, kurās pilnvērtīgai sprieguma kvalitātes jautājumu izskatīšanai nepieciešams veikt ilgstošus sprieguma kvalitātes mērījumus. Daļa gadījumu saistīta ar korporatīvo klientu apkalpošanu. Lietotāju jautājumu risināšana praksē notiek iespējami operatīvi (līdz 30 dienām), bet dokumentu sakārtošanas lietvedībā jautājumi tiek risināti jau pēc faktiskās situācijas sakārtošanas. Pārējās situācijas saistītas ar komplicētu jautājumu izskatīšanu un gadījumiem, kad jautājuma izskatīšanas ietvaros jautājums tiek atlikts klienta rīcības dēļ, piemēram, tiek gaidīts uz pilnvaras iesniegšanu no lietotāja puses vai lietas izskatīšanas laikā lietotājs iesniedz papildu jautājumus. Visos gadījumos, kad oficiālā atbilde sniegta vēlāk nekā 30 dienu laikā, lietas izskatīšanas gaitā komunikācija ar klientiem notikusi (zvans vai īsziņas uz mobilo telefonu) 30 dienu ietvaros.

Kopējais saņemto zvanu skaits 2018.gadā pa AS "Sadales tīkls" norādītajiem tālruņa numuriem ir 610 tūkstoši. Vidējais atbildes gaidīšanas laiks ir 26 līdz 45 sekundes (9.6.attēls), kas, salīdzinot ar 2017.gadu (14 līdz 20 sekundes), ir palielinājies.

²² Likums "Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem", 25.pants. <https://likumi.lv/ta/id/12483#p25>

Atbildes uz jaunu sistēmas pieslēgumu pieprasījumiem AS "Sadales tīkls" gan iepriekšējos periodos, gan 2018.gadā sniegusi 15 dienu laikā, bet vidējais atbilžu sniegšanas laiks ir viena diena.

Par plānotajiem elektroapgādes pārtraukumiem lietotāji tiek brīdināti vidēji 10 dienas iepriekš, kas nozīmē, ka sistēmas operators savlaicīgi plāno remontdarbus un par plānotajiem pārtraukumiem lietotājus informē vidēji divreiz agrāk, nekā to paredz [elektroenerģijas tirdzniecības un lietošanas noteikumi](#)²³. 2018.gadā lietotājiem nosūtīti 645 tūkstoši brīdinājumu par plānotiem elektroenerģijas pārtraukumiem.

Kopumā komerciālā kvalitāte AS "Sadales tīkls" ir laba, bet joprojām ir gadījumi, kad uz lietotāju iesniegumiem ir atbildēts ilgākā laika posmā nekā 30 dienas, tāpēc šos rādītājus vēl ir iespējams uzlabot.

DABASGĀZES SADALES PAKALPOJUMS

IV Dabasgāzes apgādes drošums un kvalitāte

12. Dabasgāzes apgādes drošuma prasības

Latvijas teritorijā darbojas viens licencēts dabasgāzes sadales sistēmas operators akciju sabiedrība "Gasol" (turpmāk – AS "Gasol"). AS "Gasol" dibināta 2017.gada 22.novembrī, nodalot no akciju sabiedrības "Latvijas Gāze" sadales sistēmas operatora funkcijas un izpildot Eiropas Savienības un valsts prasības par dabasgāzes sadales sistēmas neatkarības nodrošināšanu. Regulators licenci dabasgāzes sadales pakalpojumu sniegšanai AS "Gasol" izsniedza 2017.gada 7.decembrī.

No 2017.gada 3.aprīļa dabasgāzes apgādes drošumu reglamentē [dabasgāzes tirdzniecības un lietošanas noteikumi](#)²⁴. Minēto noteikumu 84.punktā noteikts, ka sadales sistēmas operators ir atbildīgs par dabasgāzes avārijas dienesta uzturēšanu un tā materiāltechnisko nodrošinājumu, kā arī par avārijas lokalizēšanu un novēršanu. [Enerģētikas likuma](#) 9.panta pirmā daļa paredz sistēmas operatoriem pienākumu nodrošināt savu objektu nepārtrauktu darbību un atbilstošu tehnisko stāvokli. Lai Regulators varētu kontrolēt elektroapgādes drošuma līmeņa izmaiņas, sistēmas operators katru gadu iesniedz Regulatoram informāciju saskaņā ar [informācijas iesniegšanas noteikumos noteikto](#)²⁵. Savukārt Regulators, lai izpildītu ar [Enerģētikas likuma](#) 82.panta pirmās daļas 1. un 2.punktā uzdotos pienākumus, atbilstoši likuma "[Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem](#)" 25.panta trešajai daļai veic plānveida un ārkārtas sistēmas operatoru pārbaudes, kontrolējot dabasgāzes apgādes objektu ekspluatācijas atbilstību nozares normatīvajiem aktiem.

²³ Ministru kabineta 2014.gada 21.janvāra noteikumi Nr.50 "Elektroenerģijas tirdzniecības un lietošanas noteikumi", 78.punkts. <https://likumi.lv/ta/id/263945#p78>

²⁴ Ministru kabineta 2017.gada 7.februāra noteikumi Nr.78 "Dabasgāzes tirdzniecības un lietošanas noteikumi". <https://likumi.lv/ta/id/289031>

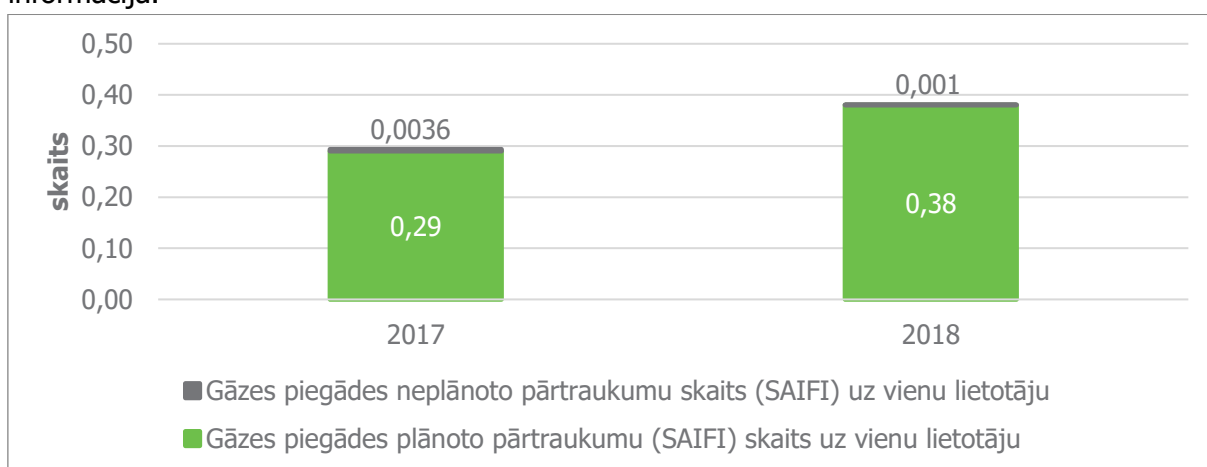
²⁵ Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas 2017.gada 21.decembra lēmums Nr.1/36 "Informācijas iesniegšanas noteikumi enerģētikas nozarē". <https://likumi.lv/ta/id/296146>

13. Dabaszgāzes apgādes drošuma rādītāji

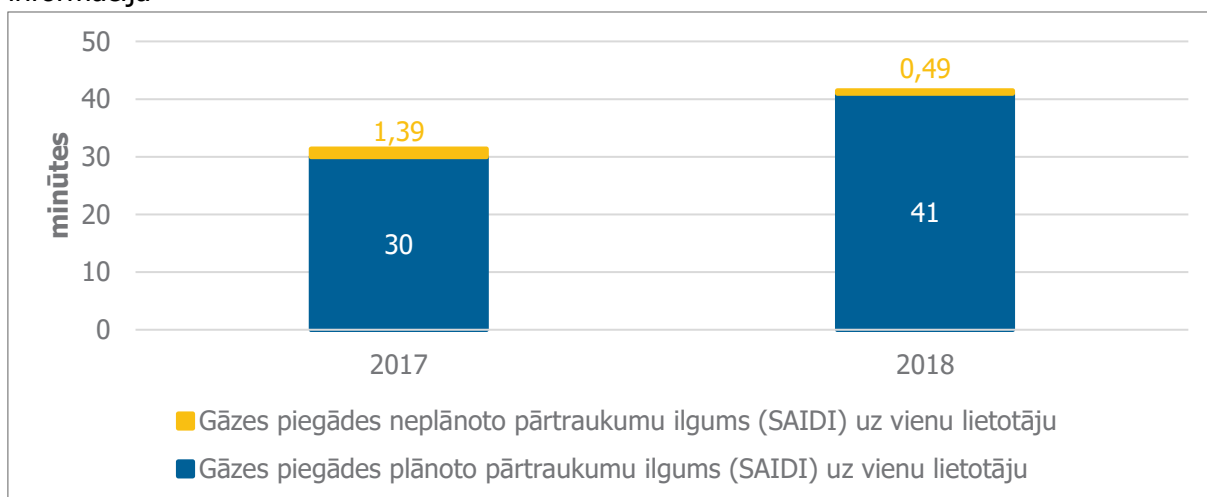
2018.gadā veiktas divas dabaszgāzes sadales objektu ekspluatācijas atbilstības kontroles, kurās pārbaudīti 13 objekti. Pārbaūžu laikā konstatēta viena neatbilstība, kas saistīta ar sistēmas operatora objekta elektroapgādes vienlīniju shēmu²⁶ un novērsta Regulatora norādītajos termiņos.

2018.gadā dabaszgāzes sadales sistēmā plānoto dabaszgāzes apgādes pārtraukumu skaits (SAIFI) un ilgums (SAIDI) uz vienu lietotāju bija attiecīgi 0,38 reizes un 41 minūte, bet dabaszgāzes apgādes neplānoto pārtraukumu skaits bija 608 reizes, savukārt ilgums uz vienu lietotāju (SAIDI) – 0,49 minūtes (13.1. un 13.2.attēls). Savukārt dabaszgāzes piegādes atjaunošanas laiks pēc neplānotiem pārtraukumiem (CAIDI) 2018.gadā bija 330 minūtes jeb 5,5 stundas.

13.1.attēls. Gāzes piegādes pārtraukumu skaits (SAIFI) uz vienu lietotāju, AS "Gaso" iesniegtā informācija.



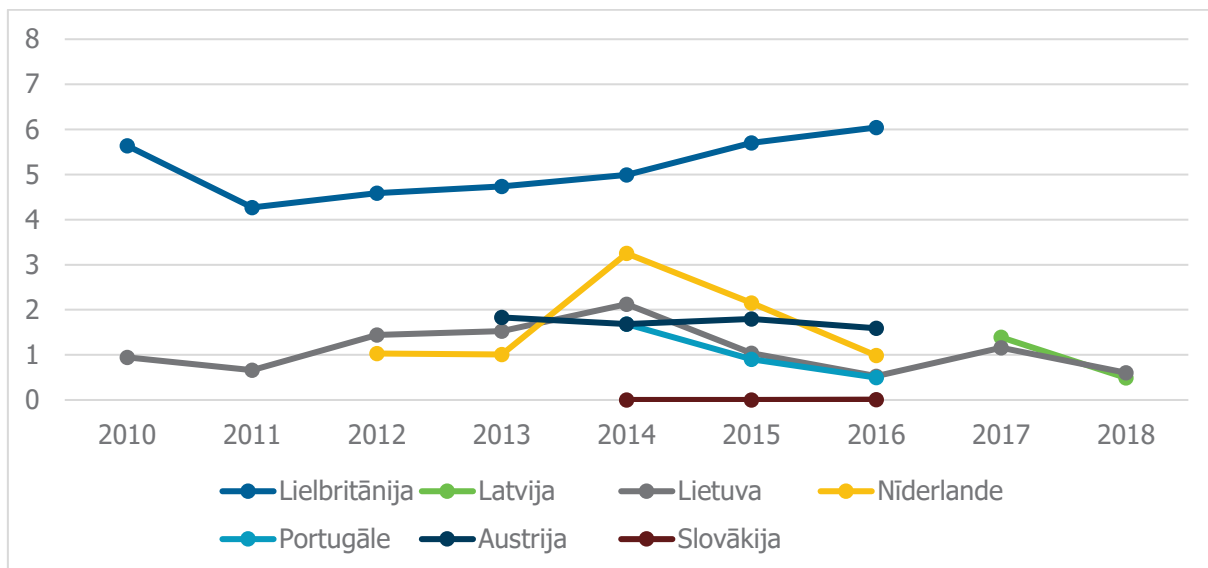
13.2.attēls. Gāzes piegādes pārtraukumu ilgums (SAIDI) uz vienu lietotāju, AS "Gaso" iesniegtā informācija



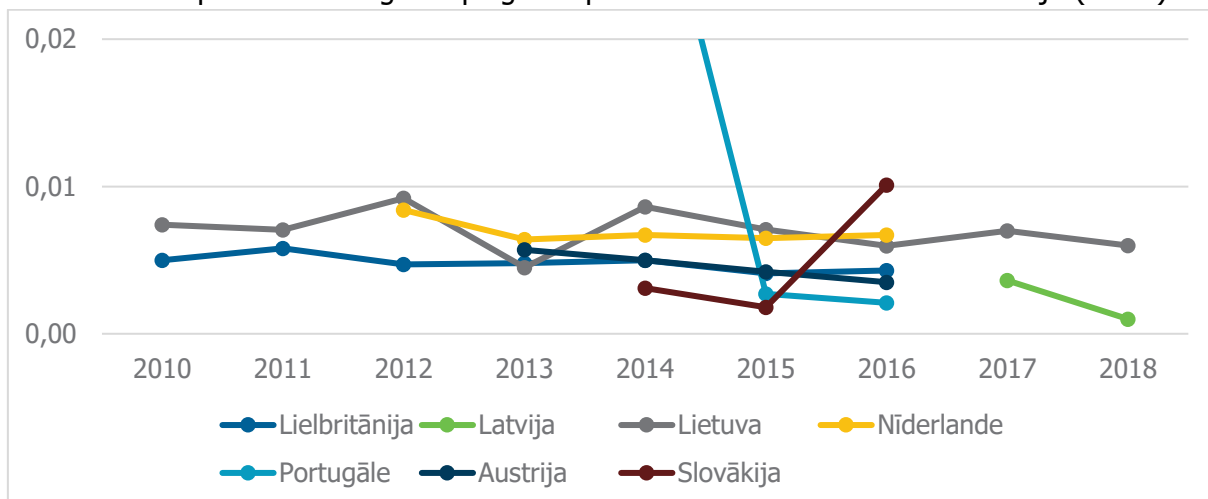
²⁶ Elektrotīkla shēma, kurā vairākfāžu elektriskās ķēdes attēlotas ar vienu līniju

Salīdzinot ar publiski pieejamajiem [CEER](#)²⁷ datiem par citu Eiropas valstu SAIDI un SAIFI rādītājiem (13.3., 13.4., 13.5. un 13.6.attēls), redzams, ka AS "GASO" rādītāji attiecībā uz neplānotajiem dabasgāzes piegādes pārtraukumiem ir salīdzināto Eiropas valstu līmenī.

13.3.attēls. Neplānoto dabasgāzes piegādes pārtraukumu ilgums uz vienu lietotāju (SAIDI), minūtes.

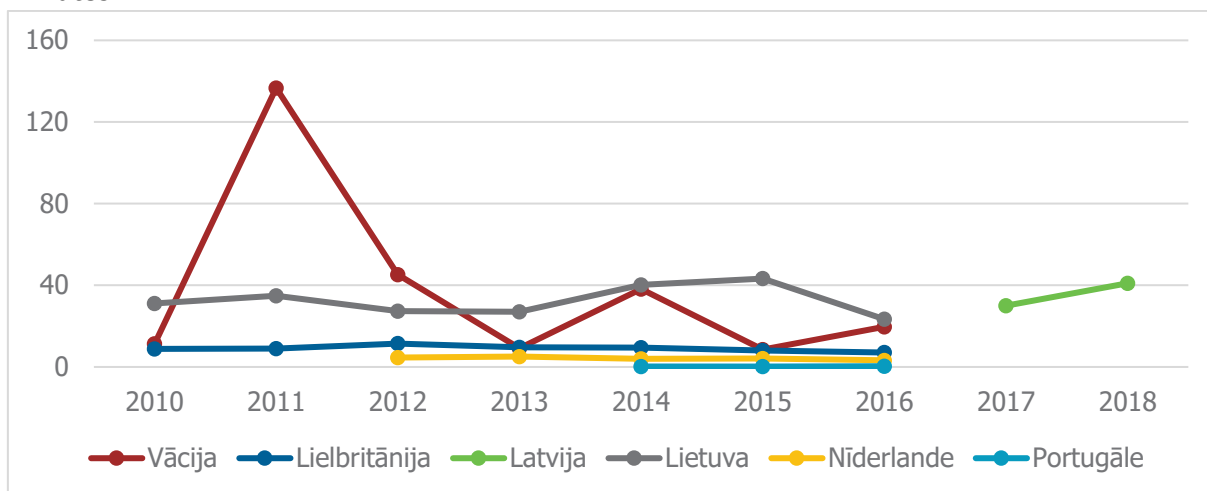


13.4.attēls. Neplānoto dabasgāzes piegādes pārtraukumu skaits uz vienu lietotāju (SAIFI).

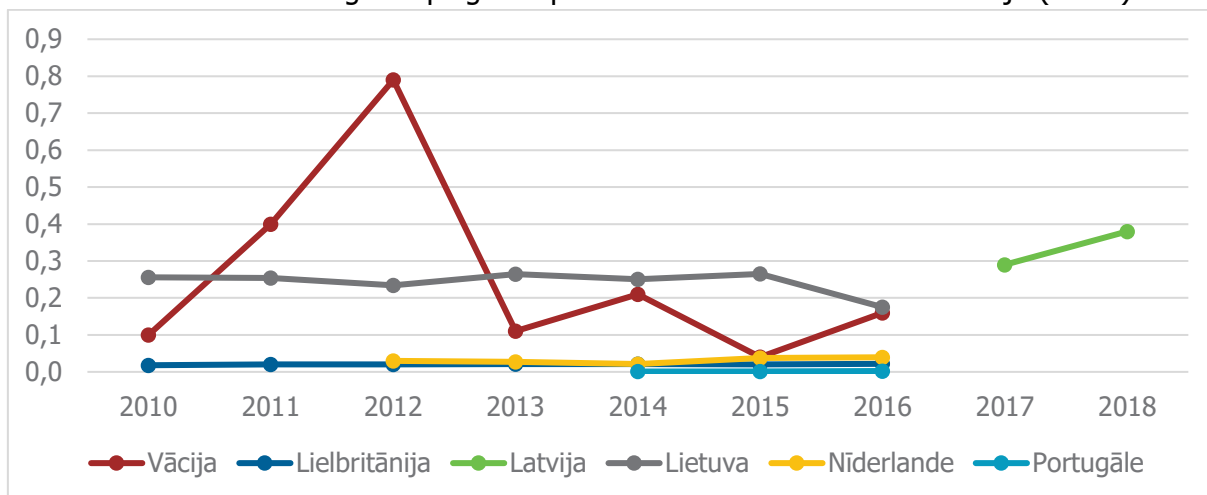


²⁷ CEER (*The Council of European Energy Regulators*) tīmekļvietnē publicētie dati

13.5.attēls. Plānoto dabasgāzes piegādes pārtraukumu ilgums uz vienu lietotāju (SAIDI), minūtes.



13.6.attēls. Plānoto dabasgāzes piegādes pārtraukumu skaits uz vienu lietotāju (SAIFI).



Plānoto dabasgāzes padeves pārtraukumu skaits un ilgums Latvijā ir salīdzinoši lielāks nekā Lielbritānijā, Nīderlandē, Vācijā un Portugālē, savukārt Lietuvā šie rādītāji ir gandrīz tādā pašā līmenī kā Latvijā. AS "GASO" norāda, ka galvenais iemesls tam, ka SAIDI un SAIFI rādītāji Latvijā (un arī Lietuvā) ir lielāki salīdzinājumā ar citām valstīm, ir nepieciešamība modernizēt un atjaunot PSRS²⁸ laikā izbūvēto dabasgāzes sadales sistēmu. Līdz ar to AS "Gaso" drošības nolūkos un uzņēmuma stratēģijas ietvaros plānveidā modernizē esošo sistēmu, veicot remontdarbus, kuru izpildes laikā nepieciešams salīdzinoši ilgstoši pārtraukt gāzes padevi lietotājiem, piemēram, daudzstāvu un mazstāvu dzīvojamo māju ievadu renovācija, novecojušu aku noslēgierīču nomaiņa pret bezaku noslēgierīcēm, kondensātsavācēju un hidroslēgu likvidācija vai nomaiņa pret bezaku noslēgierīcēm.

No 2018.gada, kad stājās spēkā informācijas iesniegšanas noteikumi enerģētikas nozarē²⁹, dabasgāzes sadales sistēmas operatoram ir pienākums fiksēt dabasgāzes apgādes drošuma

²⁸ Padomju Sociālistisko Republiku Savienība

²⁹ Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas 2017.gada 21.decembra lēmums Nr.1/36 "Informācijas iesniegšanas noteikumi enerģētikas nozarē". <https://likumi.lv/ta/id/296146>

līmeni, izmantojot SAIFI, SAIDI un CAIFI indikatorus, līdz ar to nākotnē būs pieejama plašāka salīdzinošā analīze.

14. Dabaszgāzes kvalitāte

Atbilstoši likuma "[Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem](#)" 22.panta trešajai daļai sabiedrisko pakalpojumu sniedzējiem jānodrošina tehniskajiem noteikumiem, standartiem un līgumu nosacījumiem atbilstoša sabiedrisko pakalpojumu kvalitāte.

Dabaszgāzes sadales sistēmā ievadītās dabaszgāzes kvalitātes parametrus AS "Gasol" kontrolē, izmantojot dabaszgāzes pārvades sistēmas operatora akciju sabiedrības "Conexus Baltic Grid" (turpmāk – AS "Conexus Baltic Grid") fiksētos datus. AS "Conexus Baltic Grid" dabaszgāzes kvalitātes uzraudzību veic Inčukalna pazemes gāzes krātuves gāzes mērīšanas stacijās (GMS), uz Latvijas Republikas robežas (GMS Korneiti, GMS Kemenai, GMS Izborska, GMS Karksi), kā arī gāzes regulēšanas stacijās (GRS) – Rīga-1, GRS Ziemeļi, GRS Ogre, GRS Cēsis, GRS Valmiera-1, GRS Daugavpils, GRS Liepāja, GRS Sloka, GRS Jēkabpils, GRS Saldus un gāzes reducēšanas mezglā (GRM) Iecava–Liepāja. Izmantojot dabaszgāzes plūsmas hromatogrāfisko analīzi, tiek fiksēti dabaszgāzes fizikāli ķīmiskie parametri un veikta gāzes uzskaitē. Papildus tiek noteikts arī gāzes īpatnējais svārs un mitrums (rasas punkts), laboratorijā tiek noteikts arī skābekļa daudzums gāzē. Ikdienas fiksētie dabaszgāzes pamatkvalitātes mērījumi pieejami AS „Conexus Baltic Grid” tīmekļvietnē³⁰.

Dabaszgāzes odorēšanas pakāpi AS "Gasol" kontrolē atbilstoši standarta³¹ prasībām reizi mēnesī, izmantojot metodiku, kas noteikta attiecīgajā standartā³². Ja nepieciešamas korekcijas odorēšanas procesam, AS "Gasol" informē par to AS "Conexus Baltic Grid", kas veic dabaszgāzes odorēšanu dabaszgāzes sadales sistēmai.

2018.gadā AS "GASO" ir saņēmusi vienu sūdzību no lietotājiem par dabaszgāzes kvalitāti, kas nav bijusi pamatota.

V Dabaszgāzes sadales pakalpojuma komerciālā kvalitāte

15. Komerciālās kvalitātes prasības

Dabaszgāzes lietotāju apkalpošanas kvalitāte raksturo sistēmas operatora komerciālās kvalitātes līmeni, piemēram, informācijas pieejamību, termiņu, kādā sniegtas atbildes uz lietotāju sūdzībām un iesniegumiem, u.c.

Komerciālās kvalitātes prasības sistēmas operatoru darbībai ir noteiktas likumā "[Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem](#)"³³.

³⁰ <https://capacity.conexus.lv/?id=122>

³¹ LVS 445-2:2011 "Dabaszgāzes sadales sistēmas un lietotāja dabaszgāzes apgādes sistēmas ar maksimālo darba spiedienu līdz 1,6 MPa (16 bar) ekspluatācija un tehniskā apkope. 2.daļa: Apkopes termiņi, darbu apraksts un to izpildes dokumentācija"

³² LVS 1049:2016 "Oglūdenražu gāzes. Odorizācijas pārbaudes metodes"

³³ Likums "Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem", 22.pants. <https://likumi.lv/ta/id/12483#p22>

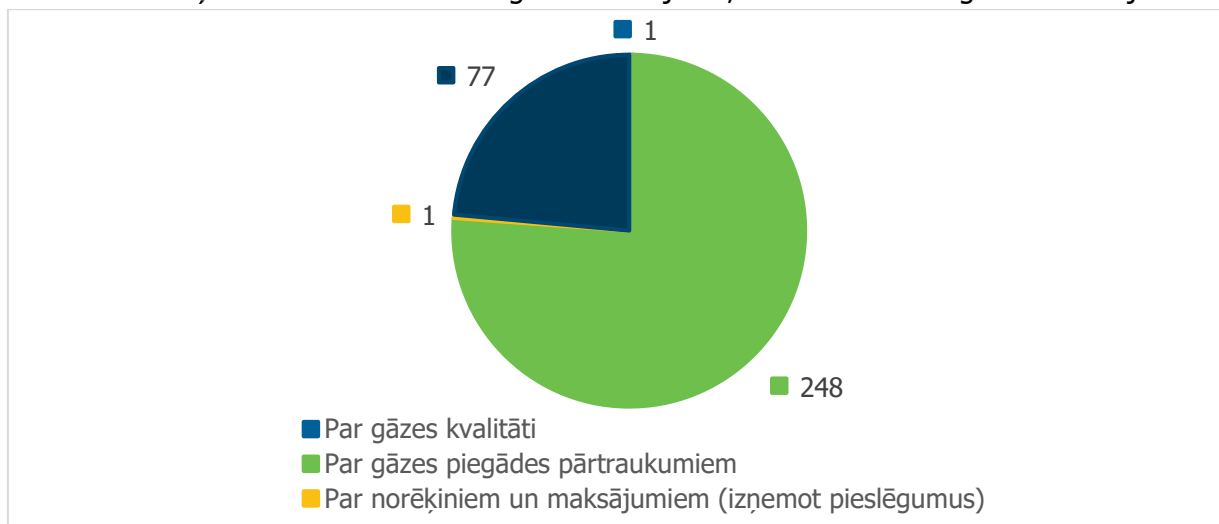
16. Komerčiālās kvalitātes rādītāji

Lai nodrošinātu precīzāku komerčiālās kvalitātes rādītāju analīzi un apkopojumu, dabasgāzes sadales sistēmas operators atskaitē par komerčiālo kvalitāti sniedz sūdzību un iesniegumu detalizētāku sadalījumu pa kategorijām un atbilžu sniegšanas laikiem:

- 1) saņemto sūdzību un iesniegumu skaits par dabasgāzes kvalitāti;
- 2) saņemto sūdzību un iesniegumu skaits par dabasgāzes piegādes pārtraukumiem;
- 3) saņemto sūdzību un iesniegumu skaits par norēķiniem un maksājumiem (izņemot pieslēgumus);
- 4) pārējo saņemto sūdzību un iesniegumu skaits³⁴.

2018. gadā AS "Gasol" attiecībā uz gāzes kvalitāti saņēmis vienu sūdzību, savukārt par piegādes pārtraukumiem – 248 sūdzības un iesniegumus, no kuriem 246 bija mutvārdu sūdzības un iesniegumi, kā arī 1 mutvārdu sūdzību par norēķiniem un maksājumiem (izņemot pieslēgumus). Papildus AS "Gasol" saņēmis 77 sūdzības, no kurām 58 mutvārdu, kas neattiecas uz iepriekš minēto sūdzību vai iesniegumu sadalījumu (16.1.attēls.). Uz visām sūdzībām un iesniegumiem atbildēts 15 dienu laikā.

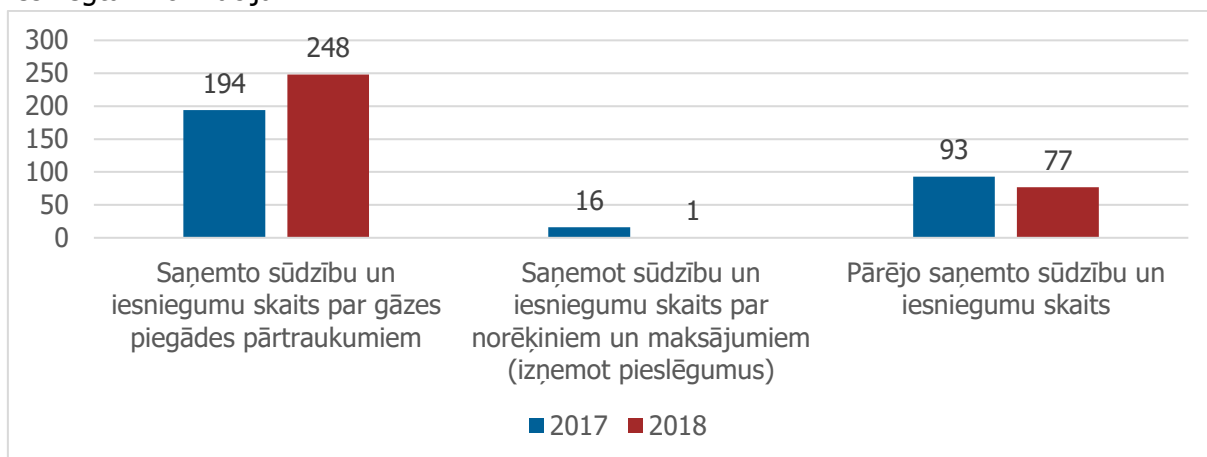
16.1.attēls. Saņemto sūdzību un iesniegumu sadalījums, AS "Gasol" iesniegtā informācija.



Salīdzinot ar 2017.gadu, nedaudz pieaudzis sūdzību un iesniegumu skaits par gāzes apgādes pārtraukumiem (16.2.attēls.).

³⁴ Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas 2017.gada 21.decembra lēmums Nr.1/36 "Informācijas iesniegšanas noteikumi enerģētikas nozarē". <https://likumi.lv/ta/id/296146>

16.2.attēls. Saņemto sūdzību un iesniegumu skaita salīdzinājums pa gadiem, AS "Gaso" iesniegtā informācija.



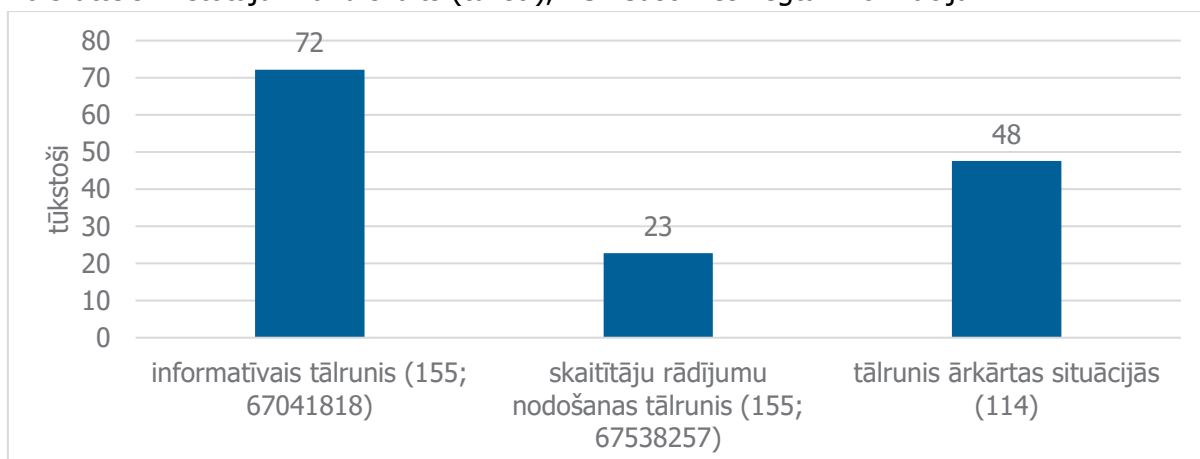
Viens no komerciālās kvalitātes rādītājiem ir lietotāju iespēja sazināties ar sistēmas operatoru un iesniegt mutvārdu sūdzības vai iesniegumus vai saņemt cita veida informāciju telefoniski. AS "Gaso" lietotāju saziņai telefoniski ir norādījuši šādus tālrunu numurus:

- informatīvais tālrunis (155; 67041818);
- komercuzskaites mēraparātu rādījumu nodošanas tālrunis (155; 6753825);
- tālrunis ārkārtas situācijām (114).

Minētie tālrunu numuri ir norādīti AS "Gaso" tīmekļvietnē www.gaso.lv.

16.3.attēlā norādīts lietotāju zvanu skaits uz sistēmas operatora informatīvajiem tālruniem saskaņā ar AS "GASO" iesniegto informāciju par 2018.gadu.

16.3.attēls. Lietotāju zvanu skaits (tūkst.), AS "Gaso" iesniegtā informācija.

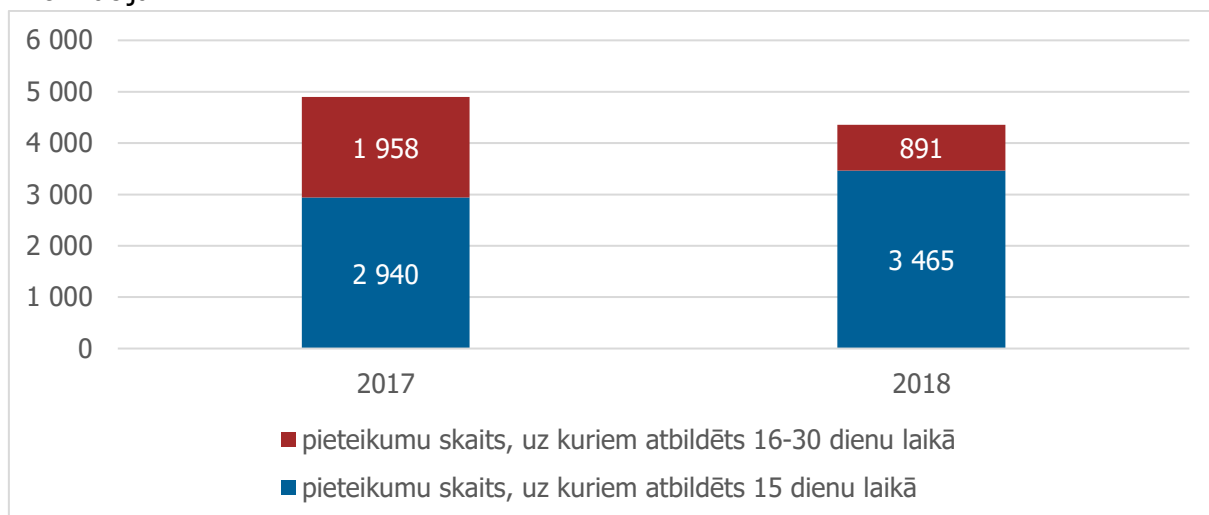


Visvairāk zvanu ir saņemts pa informatīvo tālruni – 72 tūkstoši zvanu, bet kopējais saņemto zvanu skaits ir vairāk nekā 142 tūkstoši.

17. Sistēmas pieslēgumi

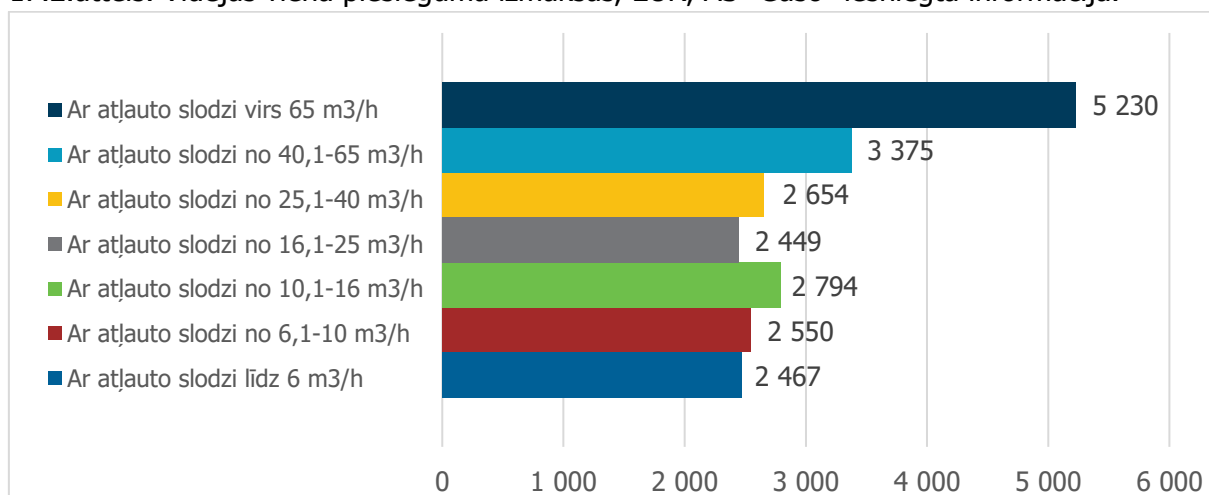
Kopā 2018.gadā AS "Gaso" sniegusi atbildes uz 4356 sistēmas pieslēguma pieteikumiem. Vidējais atbilžu sniegšanas laiks uz sistēmas pieslēguma pieteikumiem 2018.gadā bija 11 dienas. Lielākā daļa (3465) atbilžu sniegtas 15 dienu laikā, pārējās – 30 dienu laikā (17.1.attēls).

17.1.attēls. Kopējais saņemto sistēmas pieslēgumu pieteikumu skaits, AS "Gaso" iesniegtā informācija.

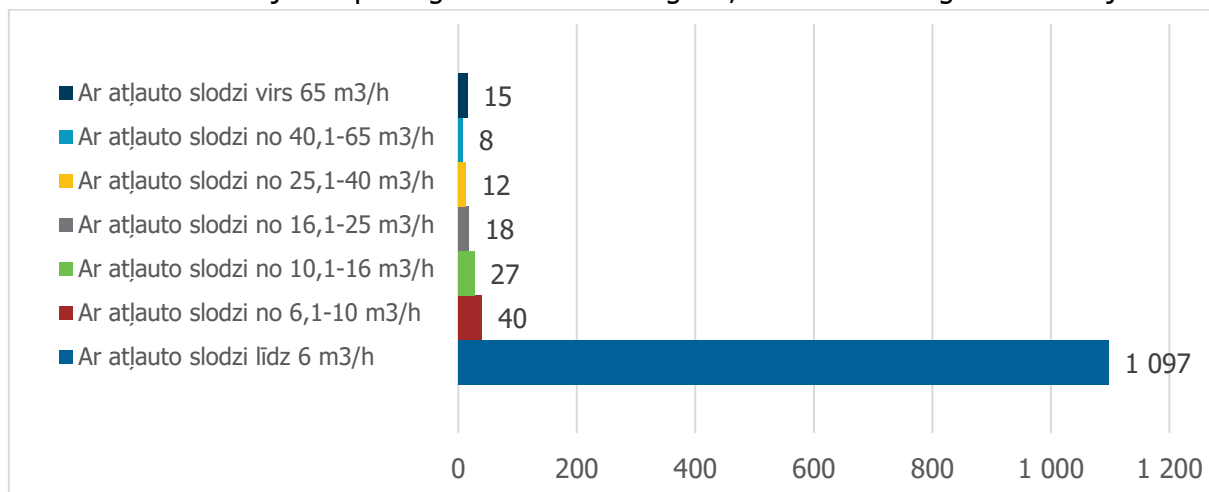


Saskaņā ar AS "Gaso" sniegto informāciju 2018.gadā ierīkoti 3414 jauni sistēmas pieslēgumi. Vidējās sistēmas pieslēguma ierīkošanas izmaksas redzamas 17.2.attēlā, bet ierīkoto sistēmas pieslēgumu skaits redzams 17.3.attēlā.

17.2.attēls. Vidējās viena pieslēguma izmaksas, EUR, AS "Gaso" iesniegtā informācija.



17.3.attēls. Ierīkoto jaunu pieslēgumu skaits 2018.gadā, AS "Gaso" sniegtā informācija.



18. Lietotāju brīdināšana

Saskaņā ar [dabaszāzes tirdzniecības un lietošanas noteikumos noteikto](#) sadales sistēmas operators par dabaszāzes piegādes pārtraukumu plānotas dabaszāzes apgādes sistēmu atvienošanas dēļ lietotāju brīdina vismaz piecas darba dienas iepriekš telefoniski, nosūtot īsziņu, izmantojot e-pakalpojumu portālu vai rakstveidā³⁵.

2018.gadā AS "Gasol" lietotāji par dabaszāzes apgādes pārtraukumiem tika brīdināti vidēji piecas darba dienas iepriekš. 2018.gadā lietotājiem nosūtīti vairāk nekā 150 tūkstoši brīdinājumu par plānotiem dabaszāzes apgādes pārtraukumiem.

19. Secinājumi par komerciālo kvalitāti

Analizējot Regulatora rīcībā esošos datus par atbilstu sniegšanas laikiem uz lietotāju sūdzībām un iesniegumiem, secināms, ka AS "Gasol" komerciālās kvalitātes rādītāji ir atbilstoši likumā ["Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem"](#) noteiktajām prasībām. Savukārt dabaszāzes apgādes drošuma līmenis ir līdzīgs kā citās Eiropas valstīs un uzskatāms par apmierinošu.

Priekšsēdētājs

R. Irklis

³⁵ Ministru kabineta 2017.gada 7.februāra noteikumi Nr.78 "Dabaszāzes tirdzniecības un lietošanas noteikumi", 114.punkts. <https://likumi.lv/ta/id/289031#p114>