

**VALSTYBINĖ ENERGETIKOS REGULIAVIMO TARYBA  
DUJŲ IR ELEKTROS DEPARTAMENTAS  
DUJŲ SKYRIUS**

Teikti Tarybos posėdžiui  
Tarybos pirmininko pavaduotojas  
Jonas Makauskas

2019-09-11

**PAŽYMA  
DĖL UAB „INTERGAS“ IR UAB „FORTUM HEAT LIETUVA“ TEIKIAMŲ PASLAUGŲ  
MINIMALIŲ KOKYBĖS LYGIŲ NUSTATYMO**

2019 m. rugsėjo 11 d. Nr. O5E-351  
Vilnius

**I. Bendrosios nuostatos**

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos gamtinių dujų įstatymo 7 straipsnio 2 dalies 7 punktu, Valstybinė energetikos reguliavimo taryba (toliau – Taryba) nustato gamtinių dujų įmonių paslaugų kokybės, įskaitant patikimumo, rodiklius ir jų įvertinimo tvarką. Remiantis Gamtinių dujų teikiamų paslaugų patikimumo ir kokybės rodiklių, jų įvertinimo tvarkos aprašo, patvirtinto Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos (toliau – Komisija) 2012 m. balandžio 11 d. nutarimu Nr. O3-90 „Dėl Gamtinių dujų įmonių teikiamų paslaugų patikimumo ir kokybės rodiklių, jų įvertinimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ (toliau – Aprašas), 18 punktu minimalūs kokybės lygiai kiekvienai dujų įmonei nustatomi individualiai konkrečiam kainų reguliavimo periodui. Vadovaujantis Aprašo 19 punktu, minimalūs kokybės lygiai nustatomi remiantis konkrečios dujų įmonės paskutinių 3 metų kokybės rodiklių vidurkiu.

Naujas penkerių metų pajamų viršutinių ribų reguliavimo periodas 2020 m. prasidės 2 įmonėms: UAB „Intergas“ ir UAB „Fortum Heat Lietuva“. 2014 m. spalio 13 d. Komisijos nutarimu Nr. O3-835 „Dėl UAB „Intergas“ teikiamų paslaugų minimalių kokybės lygių nustatymo“, 2014 m. spalio 13 d. Komisijos nutarimu Nr. O3-836 „Dėl UAB „Fortum Heat Lietuva“ teikiamų paslaugų minimalių kokybės lygių nustatymo“ (toliau – Nutarimai) buvo nustatyti minimalūs skirstymo sistemos operatorių UAB „Intergas“ ir UAB „Fortum Heat Lietuva“ teikiamų paslaugų kokybės lygiai skirstymo veikloje, kurie galioja iki kainų viršutinių ribų reguliavimo periodo pabaigos – 2019 m. gruodžio 31 d.

**II. Skirstymo sistemų operatorių teikiamų paslaugų minimalių kokybės lygių nustatymas**

Vadovaujantis Aprašo 19 punktu, skirstymo sistemos operatoriui nustatomi šie kokybės ir patikimumo rodiklių minimalūs lygiai:

- vidutinė neplanuotų nutraukimų trukmė vienam vartotojui dėl operatoriaus atsakomybės;
- vidutinis neplanuotų nutraukimų skaičius vienam vartotojui dėl operatoriaus atsakomybės;
- avarinės tarnybos atvykimų laiku procentinė dalis;
- laiku išsiųstų atsakymų procentinė dalis;

Nurodytų kokybės ir patikimumo reikalavimų minimalūs lygiai nustatomi įvertinus skirstymo sistemos operatorių 2016 – 2018 m. faktines rodiklių reikšmes. UAB „Intergas“ faktiniai duomenys pateikiami 2 lentelėje.

*2 lentelė. UAB „Intergas“ skirstymo veiklos kokybės ir patikimumo rodikliai*

	2016 m.	2017 m.	2018 m.	Vidurkis
• Neplanuotų nutraukimų trukmė vienam vartotojui dėl operatoriaus atsakomybės <b>SAIDI</b>	0	0	0	<b>0</b>
• Neplanuotų nutraukimų skaičius vienam vartotojui dėl operatoriaus atsakomybės <b>SAIFI</b>	0	0	0	<b>0</b>
• Avarinės tarnybos atvykimų tikrinti vartotojo pranešimo apie nuotėkį laiku procentinė dalis <b>ATV</b>	100	100	100	<b>100</b>
• Laiku išsiųstų atsakymų procentinė dalis <b>ATS</b>	100	100	100	<b>100</b>

Įvertinus pateiktus faktinius duomenis, skirstymo sistemos operatoriui UAB „Intergas“ 2020 – 2024 m. kainų viršutinių ribų reguliavimo periodui, Dujų skyrius siūlo nustatyti šiuos minimalius kokybės ir patikimumo rodiklių lygius: vidutinė neplanuotų nutraukimų trukmė vienam vartotojui dėl operatoriaus atsakomybės – **0**, vidutinis neplanuotų nutraukimų skaičius vienam vartotojui dėl operatoriaus atsakomybės – **0**, avarinės tarnybos atvykimų laiku procentinė dalis – **100 proc.**, laiku išsiųstų atsakymų procentinė dalis – **100 proc.**

UAB „Fortum Heat Lietuva“ faktinės rodiklių reikšmės pateikiamos 3 lentelėje.

3 lentelė. UAB „Fortum Heat Lietuva“ skirstymo veiklos kokybės ir patikimumo rodikliai

	2016 m.	2017 m.	2018 m.	Vidurkis
• Neplanuotų nutraukimų trukmė vienam vartotojui dėl operatoriaus atsakomybės <b>SAIDI</b>	0	0	0	<b>0</b>
• Neplanuotų nutraukimų skaičius vienam vartotojui dėl operatoriaus atsakomybės <b>SAIFI</b>	0	0	0	<b>0</b>
• Avarinės tarnybos atvykimų tikrinti vartotojo pranešimo apie nuotėkį laiku procentinė dalis <b>ATV</b>	100	100	100	<b>100</b>
• Laiku išsiųstų atsakymų procentinė dalis <b>ATS</b>	100	100	100	<b>100</b>

Įvertinus pateiktus faktinius duomenis, skirstymo sistemos operatoriui UAB „Fortum Heat Lietuva“ 2020 - 2024 m. pajamų viršutinių ribų reguliavimo periodui, Dujų skyrius siūlo nustatyti šiuos minimalius kokybės rodiklių lygius: vidutinė neplanuotų nutraukimų trukmė vienam vartotojui dėl operatoriaus atsakomybės – **0**, vidutinis neplanuotų nutraukimų skaičius vienam vartotojui dėl operatoriaus atsakomybės – **0**, avarinės tarnybos atvykimų laiku procentinė dalis – **100 proc.**, laiku išsiųstų atsakymų procentinė dalis **100 proc.**

#### IV. Naujų vartotojų sistemų prijungimo prie perdavimo ar skirstymo sistemų minimalių kokybės lygių nustatymas

Skirstymo sistemų operatoriams, vadovaujantis Aprašo 14 punktu, yra nustatomi šie naujų vartotojų sistemų prijungimo prie dujų įmonės kokybės rodiklių minimalūs lygiai:

- laiku išsiųstų atsakymų naujam vartotojui į jo prašymą prijungti procentinė dalis;
- laiku dėl operatoriaus atsakomybės neprijungtų naujų vartotojų procentinė dalis.

UAB „Intergas“ faktinės šių rodiklių reikšmės pateiktos 4 lentelėje.

4 lentelė. UAB „Intergas“ naujų vartotojų sistemų prijungimo paslaugos kokybės rodiklių ataskaita

	2016 m.	2017 m.	2018 m.	Vidurkis
• Laiku naujam vartotojui į jo prašymą prijungti išsiųstų atsakymų procentinė dalis <b>ATSV</b>	100	100	100	<b>100</b>

• Sutartyje nustatytu laiku dėl operatoriaus atsakomybės neprijungtų naujų vartotojų procentinė dalis <b>NEPRIJ</b> (naujas vartotojas)	0	0	0	<b>0</b>
---	---	---	---	----------

Įvertinus pateiktus duomenis, Dujų skyrius siūlo UAB „Intergas“ nustatyti šiuos naujų vartotojų sistemų prijungimo minimalius kokybės lygius: laiku išsiųstų atsakymų naujam vartotojui į jo prašymą prijungti procentinė dalis – **100 proc.**, laiku dėl operatoriaus atsakomybės neprijungtų naujų vartotojų procentinė dalis – **0 proc.**

UAB „Fortum Heat Lietuva“ faktinės šių rodiklių reikšmės pateiktos 5 lentelėje.

*5 lentelė. UAB „Fortum Heat Lietuva“ naujų vartotojų sistemų prijungimo paslaugos kokybės rodiklių ataskaita*

	2016 m.	2017 m.	2018 m.	<b>Vidurkis</b>
• Laiku naujam vartotojui į jo prašymą prijungti išsiųstų atsakymų procentinė dalis <b>ATSV</b>	100	100	100	<b>100</b>
• Sutartyje nustatytu laiku dėl operatoriaus atsakomybės neprijungtų naujų vartotojų procentinė dalis <b>NEPRIJ</b> (naujas vartotojas)	0	0	0	<b>0</b>

Įvertinus pateiktus faktinius duomenis, Dujų skyrius siūlo skirstymo sistemos operatoriui UAB „Fortum Heat Lietuva“ nustatyti šiuos minimalius kokybės rodiklių lygius: laiku išsiųstų atsakymų naujam vartotojui į jo prašymą prijungti procentinė dalis – **100 proc.**, laiku dėl operatoriaus atsakomybės neprijungtų naujų vartotojų procentinė dalis – **0 proc.**

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, Dujų ir elektros departamento Dujų skyrius, vadovaudamasis Gamtinių dujų įstatymo 7 straipsnio 2 dalies 7 punktu ir Aprašo 18 punktu, siūlo Tarybai pritarti nutarimų „Dėl UAB „Intergas“ teikiamų paslaugų minimalių kokybės lygių nustatymo“ bei „Dėl UAB „Fortum Heat Lietuva“ teikiamų paslaugų minimalių kokybės lygių nustatymo“ projektams.

**PRIDEDAMA:**

1. Nutarimo „Dėl UAB „Intergas“ teikiamų paslaugų minimalių kokybės lygių nustatymo“ projektas, 1 lapas.
2. Nutarimo „Dėl UAB „Fortum Heat Lietuva“ teikiamų paslaugų minimalių kokybės lygių nustatymo“ projektas, 1 lapas.

Dujų skyriaus vyr. specialistas

Justas Valaitis

Į posėdį kviečiami:

1. Energetikos ministerijos atstovai;
2. UAB „Intergas“;
3. UAB „Fortum Heat Lietuva“.