



SABIEDRISKO
PAKALPOJUMU
REGULĒŠANAS
KOMISIJA

APSTIPRINĀTS
Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas
padomes 2017.gada 23.marta sēdē
(prot. Nr.12, 3.p.)

Pārskats par enerģijas lietotāju sūdzībām 2016.gadā

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 Regulatoram 2016.gadā iesniegtās enerģijas lietotāju sūdzības.....	3
II Elektroenerģijas apgādē 2016.gadā saņemto sūdzību analīze.....	4
III Dabāsgāzes apgādē 2016.gadā saņemto sūdzību analīze.....	5
IV Siltumenerģijas apgādē 2016.gadā saņemto sūdzību analīze.....	5
Kopsavilkums.....	5

Ievads

Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija (turpmāk - Regulators), pildot likuma „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” (turpmāk - Likums) 9.panta pirmajā daļā noteiktās funkcijas, saskaņā ar Likuma 10.panta trešajā daļā un 13.panta otrajā daļā noteikto izskata iesniegumus un sūdzības par sabiedrisko pakalpojumu sniegšanu.

Regulators ik gadu apkopo informāciju un sagatavo pārskatu par Regulatorā saņemtajām enerģijas lietotāju sūdzībām.

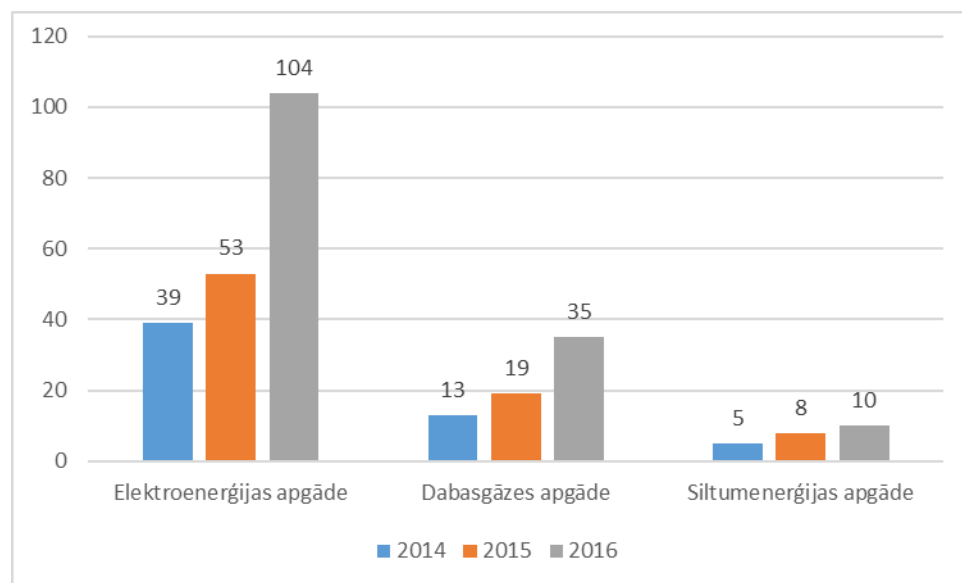
Pārskata mērķis ir sniegt sabiedrisko pakalpojumu lietotājiem un regulējamo nozaru komersantiem apkopotu informāciju par Regulatorā saņemtajām enerģijas lietotāju sūdzībām.

I Regulatoram 2016.gadā iesniegtās enerģijas lietotāju sūdzības

2016.gadā Regulators sniedza atbildes uz 149 sūdzībām par energoapgādes komersantu sniegtajiem sabiedriskajiem pakalpojumiem (turpmāk – sūdzības). Par elektroenerģijas apgādi 2016.gadā saņemtas 104 sūdzības, par dabasgāzes apgādi – 35 sūdzības. Abās nozarēs saņemto sūdzību skaits gandrīz dubultojies, salīdzinot ar 2015.gadu. Par siltumenerģijas apgādi saņemto sūdzību skaits, līdzīgi kā iepriekš, ir neliels – 10 sūdzības, kas ir par 2 sūdzībām vairāk nekā 2015.gadā.

Regulatorā 2016.gadā iesniegto sūdzību skaits un to salīdzinājums ar 2014. un 2015.gadā saņemtajām sūdzībām parādīts 1.attēlā.

1.attēls. Sūdzību skaita dinamika 2014.-2016.gadā



No juridiskām personām saņemtas 15 sūdzības, no fiziskām personām – 134 sūdzības. Izskatot 2016.gadā saņemtās sūdzības, Regulators konstatēja, ka 10 sūdzības ir uzskatāmas par pamatotām (7%), 116 sūdzības jeb 78% - par nepamatotām un 23 sūdzības jeb 15% neattiecas uz Regulatora kompetenci.

Regulatoram tieši ir adresētas 109 sūdzības, pārsūtītas no citām valsts un pašvaldību institūcijām – 40, tajā skaitā 27 sūdzības no Patērētāju tiesību aizsardzības centra, 5 – no Tiesībsarga biroja, pa vienai no Ekonomikas ministrijas, Konkurences padomes, Iepirkumu

uzraudzības biroja, Valsts kancelejas, Valsts prezidenta kancelejas, Ministru prezidenta biroja, Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas un Rīgas rajona prokuratūras.

Sagatavojot atbildes, 90 gadījumos (60%), lai objektīvāk izvērtētu izveidojušos situāciju, ir pieprasīta papildu informācija no pakalpojumu sniedzēja.

II Elektroenerģijas apgādē 2016.gadā saņemto sūdzību analīze

Elektroenerģijas apgādē 2016.gadā saņemtas 104 sūdzības, tajā skaitā 53 sūdzības par AS „Sadales tīkls”, 34 – par AS „Latvenergo” un pa vienai sūdzībai par pašvaldības SIA „Sadzīves pakalpojumu kombināts”, valsts AS „Latvijas dzelzceļš” un SIA „220 Enerģija”.

Saņemtās sūdzības pēc satura var iedalīt sešās grupās:

- elektroenerģijas uzskaitē un norēķini – jautājumi par uzskaitītās un patērētās elektroenerģijas apjomiem, par izrakstītajiem elektroenerģijas rēķiniem, par maksājuma pārrēķiniem un sastādītajiem aktiem par neuzskaitīto elektroenerģiju, par norēķinu kārtību u.c. (~ 49 %);
- sistēmas pieslēgumi – elektroenerģijas sistēmas pieslēguma ierīkošana, izstrādātie tehniskie noteikumi un maksa par elektroenerģijas sistēmas pieslēguma ierīkošanu, pieslēguma veida maiņa (~ 11 %);
- piegādātās elektroenerģijas kvalitāte – elektroenerģijas piegādes pārtraukumi un piegādes atjaunošanas laiks, sprieguma iekritumi, pazemināts vai paaugstināts sprieguma līmenis (~ 7 %);
- jautājumi, kas saistīti ar elektroenerģijas tirdzniecību – elektroenerģijas tirdzniecības līgumi, to pārtraukšana un atjaunošana, elektroenerģijas tirgotāja izvēle un tā maiņa, maksa par tirdzniecības līguma pirmstermiņa izbeigšanu (~7 %);
- elektroenerģijas tarifi – elektroenerģijas sadales pakalpojuma tarifa sastāvdaļas, sadales tarifa piemērošana (~13 %);
- dažādi citi jautājumi – par AS „Sadales tīkls” darbinieku rīcību, nesniedzot informāciju par viedajiem elektroenerģijas komercuzskaites mērāparātiem, par Ieslodzījuma vietu pārvaldes maksas pakalpojumu cenrādi, jautājumi par īpašuma tiesībām, maksājumi par obligātā iepirkuma komponenti u.c.(~ 13 %).

1.tabula. Sūdzību sadalījums pa tematiskām grupām un to pamatotība.

Tematiskās grupas	Sūdzību skaits elektroenerģijas apgādē		
	Pamatotas	Nepamatotas	Neattiecas uz Regulatora kompetenci
Elektroenerģijas uzskaitē un norēķini	5	43	3
Sistēmas pieslēgumi	0	9	2
Elektroenerģijas kvalitāte	1	6	0
Elektroenerģijas tirdzniecība	2	5	0
Elektroenerģijas tarifi	0	14	0

Citi	1	2	11
Kopā:	9	79	16

III Dabaszgāzes apgādē 2016.gadā saņemto sūdzību analīze

Dabaszgāzes apgādē 2016.gadā saņemtas 35 sūdzības, no tām 5 sūdzības saistītas ar dabaszgāzes piegādes jautājumiem (14%), 24 – par patērētās dabaszgāzes uzskaiti un norēķiniem par saņemto dabaszgāzi (69%), 2 – par pieslēguma ierīkošanu (6%), 4 - par citiem jautājumiem (11%).

Attiecībā uz dabaszgāzes piegādes jautājumiem 4 sūdzības ir saistītas ar AS „Latvijas Gāze” atteikumu noslēgt līgumu par dabaszgāzes piegādi ar jaunu lietotāju, ja par objektā iepriekš saņemto dabaszgāzi nav veikti norēķini, 1 - par AS „Latvijas Gāze” atteikumu pārtraukt noslēgto dabaszgāzes piegādes līgumu.

Sūdzībās par patērētās dabaszgāzes uzskaiti un norēķiniem visbiežāk (16 gadījumos) lietotāji ir neapmierināti par AS „Latvijas Gāze” izrakstītajiem maksājuma dokumentiem (rēķiniem) par neuzskaitītās dabaszgāzes patēriņa apjomu, 8 gadījumos - par izveidojušos parādu dažādu iemeslu dēļ.

Sūdzības par pieslēguma ierīkošanu ir saistītas ar jautājumiem par pieslēguma ierīkošanas apmaksu un attiecīgās infrastruktūras nodošanu sistēmas operatora īpašumā.

Sūdzībās par citiem jautājumiem lietotāji ir izteikuši neapmierinātību par AS „Latvijas Gāze” atteikumu izsniegt pilnu ekspertīzes aprakstu saistībā ar gazificētajā objektā noņemtā dabaszgāzes norēķinu uzskaites mēraparāta pārbaudi, par skaitītāja verificēšanu un atteikumu piekļuvei dabaszgāzes sistēmai. Pārbaudot lietotāju sūdzībās minētos faktus, secināms, ka visas dabaszgāzes apgādes nozarē saņemtās sūdzības ir nepamatotas.

IV Siltumenerģijas apgādē 2016.gadā saņemto sūdzību analīze

Par siltumenerģijas apgādes jautājumiem 2016.gadā saņemtas 10 sūdzības, no tām 7 sūdzības saistītas ar norēķiniem par piegādāto siltumenerģiju (70%), 1 – par siltumenerģijas piegādes līguma noslēgšanu (10%), 1- par tarifu piemērošanu (10%) un 1- par centralizētās siltumenerģijas apgādes nodrošināšanu pašvaldību teritorijā (10%).

Izvērtējot siltumenerģijas apgādē saņemtās sūdzības, secināms, ka 1 sūdzība ir pamatota, 2 sūdzības ir nepamatotas un 7 neattiecas uz Regulatora kompetenci.

Kopsavilkums

Elektroenerģijas apgāde

1. Elektroenerģijas uzskaitē un norēķini.

Par elektroenerģijas uzskaiti un norēķiniem 2016.gadā saņemta 51 sūdzība, no tām 43 sūdzības bija nepamatotas, piecas - pamatotas un trīs neattiecas uz Regulatora kompetenci. Lietotāju sūdzībās skartie jautājumi par elektroenerģijas uzskaiti un norēķiniem ir cieši saistīti. Regulators, izvērtējot šādas sūdzības, ievēro Valsts pārvaldes iekārtas likuma 10.panta pirmajā daļā un Administratīvā procesa likuma 7.pantā noteikto tiesiskuma principu un darbojas normatīvajos aktos noteiktās kompetences ietvaros. Saskaņā ar Likuma 32.panta sesto daļu un Elektroenerģijas tirgus likuma (turpmāk – ETL) 5.panta trešo daļu sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja un lietotāja strīdu par zaudējumiem, maksājuma dokumentiem vai parāda piedziņu izskata tiesa Civilprocesa likumā noteiktajā kārtībā, savukārt Regulatora kompetencē ir izvērtēt sabiedriskā pakalpojuma sniedzēja rīcību tiktāl,

cik tā regulēta Ministru kabineta 2014.gada 21.janvāra noteikumos Nr.50 "Elektroenerģijas tirdzniecības un lietošanas noteikumi" (turpmāk – Noteikumi Nr.50) un citos nozaru speciālajos normatīvos aktos.

Līdzīgi kā iepriekšējos gados vairākas sūdzības (7) ir par AS "Sadales tīkls" veiktajām mēraparātu pārbaudēm un izrakstītajiem maksājuma dokumentiem (rēķiniem) par neuzskaitītās elektroenerģijas patēriņu. Pārrēķinu veikšanu par elektroenerģijas patēriņu gadījumos, kad sistēmas operators konstatē iejaušanos elektroenerģijas komercuzskaites mēraparāta darbībā, reglamentē Noteikumi Nr.50. Saskaņā ar Noteikumu Nr.50 113.punktu, ja sistēmas operators konstatē iejaušanos komercuzskaites mēraparāta darbībā, ko apstiprina ekspertīzes atzinums, vai pieslēgumu pirmsuzskaites ķēdēm un šīs darbības nebija iespējams atklāt, veicot kārtējo komercuzskaites mēraparāta kontroli, sistēmas operators ir tiesīgs pārrēķināt elektroenerģijas, sistēmas pakalpojumu, citu pakalpojumu un obligātā iepirkuma komponentu apjomu par laika posmu līdz vienam gadam pēc pievienojuma maksimālās caurlaides spējas diennakts 24 stundu periodā neatkarīgi no iepriekšējo pārbažu rezultātiem.

Lai gan iepriekš lietotāji tika informēti par darbībām brīvā tirgus apstākļos, joprojām lietotāji neievēro Noteikumos Nr.50 un elektroenerģijas tirdzniecības līgumā noteikto kārtību, kā rezultātā rodas domstarpības par izrakstītajiem maksājuma dokumentiem. Biežāk konstatētie pārkāpumi – lietotāji neinformē tirgotāju vai sadales sistēmas operatoru par elektroenerģijas lietošanas pārtraukšanu objektā, par elektroenerģijas komercuzskaites mēraparāta rādījumiem tirgotāja maiņas gadījumā vai gadījumā, ja piešķirts atbalsts aizsargātajiem lietotājiem norēķiniem par elektroenerģiju. Tāpat savlaicīgi lietotāji neizvēlas tirgotāju vai norēķina veidu, neveic regulārus maksājumus, kā arī neizprot izlīdzinātā maksājuma piemērošanas kārtību. Daudzos gadījumos domstarpības rodas lietotājiem, kuri neizmanto interneta pakalpojumus, kā arī neseko līdzī informācijai un jaunumiem elektroenerģijas apgādē, kas pieejami publiskā telpā. Līdz ar to bieži sūdzību iemesls ir informācijas trūkums, jo nav skaidrības par rēķinos norādīto patēriņu, izlīdzinātā maksājuma pārrēķinu, tarifu izmaiņām, kā arī maksājumu par elektroenerģiju komponentēm.

Regulators skaidro lietotājiem par maksājuma summu un pārrēķinu, kas rodas, veicot norēķinus ar izlīdzināto maksājumu, kā arī aicina izvērtēt iespēju izvēlēties elektroenerģijas tirgotāja piedāvājumu, kas paredz ikmēneša norēķinus pēc faktiskā patēriņa, lai turpmāk nerastos pārpratumi.

Vienā gadījumā tehnisku iemeslu dēļ nedarbojās attālinātā viedo elektroenerģijas komercuzskaites mēraparātu nolasīšanas sistēma un sistēmas operators rēķina izrakstīšanai izmantoja mēneša vidējā patēriņa datus. Šādā situācijā, tiklīdz tiek atjaunota attālinātās datu nolasīšanas sistēmas darbība, vidējās elektroenerģijas patēriņa vērtības tiek aizstātas ar faktiskajiem elektroenerģijas patēriņa datiem no viedā elektroenerģijas komercuzskaites mēraparāta. Pamatojoties uz sūdzībā minēto, Regulators nosūtīja AS "Sadales tīkls" vēstuli ar lūgumu izvērtēt iespēju ieviest funkcionalitāti, kas ļaus situācijās, kad tehnisku iemeslu dēļ nedarbojas attālinātā viedo elektroenerģijas komercuzskaites mēraparātu nolasīšanas sistēma, automātiski informēt lietotājus, kas izteikuši vēlēšanos par šādas informācijas saņemšanu, par vidējā patēriņa datu izmantošanu rēķina izrakstīšanai un iespēju nodot faktisko elektroenerģijas komercuzskaites mēraparāta rādījumu, izmantojot operatora mājaslapu internetā. AS "Sadales tīkls" ir izvērtējis iespēju ieviest jaunu pakalpojumu klientiem par informatīva paziņojuma saņemšanu iepriekš minētajās situācijās un plāno to ieviest līdz 2017.gada 1.jūlijam.

Četrās sūdzībās lietotāji ir apšaubījuši elektroenerģijas patēriņa uzskaites atbilstību faktiskajam patēriņam objektā, kur elektroenerģijas uzskaitē tiek veikta ar viedo

elektroenerģijas komercuzskaites mēraparātu. Divos gadījumos lietotāji atstājuši ieslēgtas elektroiekārtas, savukārt divos gadījumos Regulators ieteica veikt iekšējo elektroinstalāciju tehniskā stāvokļa izvērtēšanu un elektrotīkla pārbaudi, kā arī izskaidroja lietotājam par tiesībām pieprasīt nodrošināt elektroenerģijas komercuzskaites mēraparāta pārbaudi.

Trīs sūdzībās par elektroenerģijas uzskaiti un norēķiniem skartie jautājumi nav Regulatora kompetencē. Vienā sūdzībā izteikti iebildumi par elektroenerģijas komercuzskaites mēraparāta darbību. Spēkā esošie tiesību akti neparedz Regulatora kompetenci jautājumos, kas saistīti ar likumā "Par atbilstības novērtēšanu" un likumā "Par mērījumu vienotību", kā arī uz minēto likumu pamata izdotajos tiesību aktos noteikto regulējumu attiecībā uz mērīšanas līdzekļu metroloģisko kontroli un metroloģisko uzraudzību. Divos gadījumos lietotājs neatzīst parāda summu par iepriekš objektā patērētās un neapmaksātās elektroenerģijas apjomu. Kā minēts iepriekš, jautājumus par parāda piedziņu izskata tiesa Civilprocesa likumā noteiktajā kārtībā.

Piecas sūdzības par elektroenerģijas uzskaiti un norēķiniem ir uzskatāmas par pamatotām.

1) Elektroenerģijas komercuzskaites mēraparāta maiņas rezultātā AS "Latvenergo", sagatavojot pārrēķinu, bija iekļāvusi lielāku kilovatstundu skaitu, nekā faktiski lietots, kā arī netika ņemts vērā fakts, ka lietotāja izvēlējusies pakalpojuma veidu – Elektrum Dinamiskais. Sūdzībā minētā situācija atrisināta, AS "Latvenergo" veica labojumus pārrēķinā.

2) Lietotājam tika sniegta maldinoša informācija par elektroenerģijas patēriņa datu iegūšanas uzsākšanu no viedā elektroenerģijas komercuzskaites mēraparāta. AS „Latvenergo” kompensēja patērētās elektroenerģijas starpību, attiecīgi samazinot nākamā līguma ietvaros izrakstītā rēķina summu apmaksai.

3) Lietotājs izsaka pretenziju saistībā ar AS "Sadales tīkls" sastādīto aktu un veikto pārrēķinu par neuzskaitīto elektroenerģiju. AS "Sadales tīkls", atkārtoti izvērtējot apstākļus, pieņēma lēmumu atcelt sastādīto aktu un anulēja pārrēķina rēķinu.

4) Dzīvoklim ir ierīkots tehniski specifisks trīsfāžu pieslēgums elektroenerģijas sistēmai ar ievadaizsardzības aparāta strāvas lielumu 32 ampēri, taču tehniskās specifikas dēļ faktiski iespējams lietot tikai 18 ampēru lielu jaudu. AS "Latvenergo" veica maksājuma pārrēķinu par mēnešiem, kuros aprēķins tika veikts, izmantojot nepareizus datus par ievadaizsardzības aparāta strāvas lielumu.

5) Lietotājs izsaka pretenziju par pārrēķinu gadījumā, kad bojājums elektroenerģijas komercuzskaites mēraparātā nav radies lietotāja vainas dēļ. Noteikumu Nr.50 11.punktā noteikts, ka, ja konstatē elektroenerģijas komercuzskaites mēraparāta nepareizu darbību vai kļūdu aprēķinos, piegādātās elektroenerģijas un pakalpojumu apjomu precīzē par visu laiku no brīža, kad elektroenerģijas komercuzskaites mēraparāts sācis darboties nepareizi, vai, ja šis brīdis nav nosakāms, - par pēdējo norēķinu periodu. Pārrēķinu izdara, ņemot vērā vidējo elektroenerģijas un pakalpojumu apjomu iepriekšējā norēķinu periodā vai vidējo elektroenerģijas un pakalpojumu apjomu pēc uzskaites atjaunošanas. Regulatora ieskatā, sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs nav pareizi piemērojis minēto tiesību normu attiecībā uz aprēķina periodu. Jautājumu par veiktā pārrēķina pamatojumu un apmēru izskata tiesa Civilprocesa likumā noteiktajā kārtībā.

2. Sistēmas pieslēgumi.

Par sistēmas pieslēguma jautājumiem 2016.gadā saņemtas 11 sūdzības, no tām deviņas sūdzības ir nepamatotas un divas nav Regulatora kompetencē. Līdzīgi kā iepriekšējos gados lietotāji ir izteikuši neapmierinātību par pieslēguma ierīkošanas maksu. Atbilstoši Likuma 24.panta pirmajai un ceturtajai daļai, ja nepastāv infrastruktūra, kas nepieciešama

elektroenerģijas piegādei konkrētam objektam, kurā potenciālais lietotājs vēlas saņemt elektroenerģiju, vai šī infrastruktūra neatbilst lietotāja jaunajām prasībām, vispārējā gadījumā sistēmas operatoram nav pienākums nodrošināt elektroenerģijas piegādi, ja lietotājs nepiekrīt segt izdevumus, kas saistīti ar attiecīgas infrastruktūras (pieslēguma) ierīkošanu. Vienā gadījumā lietotājam tika atteikts atjaunot iepriekšējo pieslēgumu bez maksas situācijā, kad elektroenerģija ilgstoši netika lietota un bija demontēts elektroenerģijas komercuzskaites mērāparāts un uzskaites sadalne. Trīs sūdzībās ir izteikti iebildumi par pieslēguma veida maiņu. Pārbaudot lietotāju sūdzībās minētos faktus, Regulators konstatēja, ka sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja rīcība ir tiesiska un tā atbilst Regulatora tā brīža spēkā esošajā 2012.gada 22.februāra lēmumā Nr.1/5 „Sistēmas pieslēguma noteikumi elektroenerģijas sistēmas dalībniekiem” noteiktajiem vispārējiem principiem pieslēguma ierīkošanai, kā arī tiek ievērots pieslēguma izmaksu sadalījuma princips starp lietotāju un sistēmas operatoru. Likumdevējs nav paredzējis sistēmas pieslēguma ierīkošanu tikai par pakalpojuma sniedzēja līdzekļiem.

Divas sūdzības par sistēmas pieslēguma jautājumiem neattiecas uz Regulatora kompetenci. Minētajās sūdzībās jautājumi ir saistīti ar elektroenerģijas pieslēguma ierīkošanas tehnisko risinājumu un būvdarbiem. Būvdarbi un citas ar energoapgādes komersantu objektu ierīkošanu saistītas darbības nav sabiedriskie pakalpojumi Likuma izpratnē, un šīs darbības veic būvspeciālisti un būvkomersanti, kuri nav sabiedrisko pakalpojumu sniedzēji Likuma izpratnē, līdz ar to Regulatoram nav tiesiska pamata izvērtēt jautājumus, kas saistīti ar attiecīgo būvdarbu veikšanu.

3. Elektroenerģijas kvalitāte.

Par elektroenerģijas kvalitāti 2016.gadā saņemtas septiņas sūdzības, no kurām sešas ir nepamatotas. Vienā gadījumā izteikta neapmierinātība par piegādātās elektroenerģijas kvalitāti. Prasības sistēmas pakalpojumu kvalitātei, tajā skaitā publisko elektroapgādes tīklu sprieguma prasības, regulē Ministru kabineta 2011.gada 4.oktobra noteikumi Nr.759 „Noteikumi par publisko elektroapgādes tīklu sprieguma prasībām”, kuri noteic kā obligāti piemērojamo standartu LVS EN 50160:2010 „Publisko elektroapgādes tīklu sprieguma raksturlielumi”. Lai varētu sniegt objektīvu atbildi uz saņemto sūdzību, Regulators uz elektroietaišu piederības un apkalpošanas robežas veica elektroapgādes sprieguma raksturlielumu mērījumus. Fiksētajos mērījumos netika konstatēta neatbilstība standartam.

Pārējās sūdzībās skartie jautājumi ir saistībā ar elektroenerģijas piegādes pārtraukumiem. Visos gadījumos elektroenerģijas piegāde tika atjaunota 24 stundu laikā, kā to noteic Noteikumu Nr.50 93.punkts, līdz ar to Regulators nekonstatēja elektroenerģijas apgādi reglamentējošo tiesību normu pārkāpumus AS „Sadales tīkls” darbībā.

Viena sūdzība par elektroenerģijas kvalitāti bija pamatota. Lietotājs iesniegumā apstrīdēja norādīto elektroenerģijas piegādes atjaunošanas laiku. Izvērtējot konkrēto situāciju, Regulators konstatēja, ka īsziņas nosūtīšanas laiks un elektroenerģijas piegādes atjaunošanas laiks nesakrīta vairāku elektroenerģijas piegādes pārtraukumu pārklāšanās rezultātā. Regulators vērsās pie AS „Sadales tīkls” norādot, ka faktiskā situācija neatbilst AS „Sadales tīkls” mājaslapā internetā publicētajiem labas pārvaldības principiem par operatīvās informācijas paziņojumu nosūtīšanu lietotājiem saistībā ar elektroenerģijas piegādi objektā atjaunošanu, kur norādīts, ka paziņojumus lietotāji saņem brīdī, kad elektroenerģijas piegāde objektā ir atjaunota.

4. Elektroenerģijas tirdzniecība.

Par jautājumiem, kas saistīti ar elektroenerģijas tirdzniecības līgumiem, saņemtas septiņas sūdzības, no kurām piecas ir nepamatotas. Sūdzībās ir izteikta neapmierinātība par sistēmas operatora rīcību, savlaicīgi nebrīdinot par elektroenerģijas tirdzniecības līguma darbības termiņa beigām, pieprasot maksu par līguma pirmstermiņa izbeigšanu, neinformējot īpašnieku par lietotāja maiņu vai par citiem apstākļiem, kas saistīti ar noslēgtajiem līgumiem. Izvērtējot lietotāju sūdzībās minētos faktus, Regulators nekonstatēja elektroenerģijas apgādi reglamentējošo tiesību normu pārkāpumus elektroenerģijas tirgotāju darbībā.

Informācija un obligātie nosacījumi, kas elektroenerģijas tirgotājam jāietver tirdzniecības piedāvājumos majsaimniecības lietotājiem, ir noteikti Noteikumu Nr.50 31. un 32.punktā. Ja līgumā noteiktā tirdzniecības perioda laikā lietotājs vēlas izmainīt noslēgtā līguma nosacījumus (piemēram, termiņu vai elektroenerģijas cenu), par to var tikt piemērota papildu maksa. Līdz ar to lietotājam pirms līguma noslēgšanas rūpīgi jāizvērtē tirgotāju piedāvājumi un līgumu nosacījumi un neskaidrību gadījumā jākonsultējas ar tirgotāju par saistībām, kas izriet no konkrētā piedāvājuma vai līguma.

Divas sūdzības par elektroenerģijas tirdzniecību bija pamatotas. Vienā gadījumā izveidojās situācija, ka AS „Sadales tīkls” saņēma pretrunīgus paziņojumus un vienlaikus uzsāka procesu, kas saistīts ar tirgotāja maiņu, un procesu, kas saistīts ar elektroenerģijas piegādes pārtraukšanu, kā rezultātā tika pārtraukta elektroenerģijas piegāde. Sūdzībā minētā situācija atrisināta, un, lai turpmāk izvairītos no līdzīgiem gadījumiem, AS “Latvenergo” ir veikusi pārrunas ar darbiniekiem, aktualizējot to rīcību tirgotāja maiņas gadījumos, savukārt AS „Sadales tīkls” ir apņēmusies pilnveidot iekšējo procesu regulējumu.

Otrā gadījumā AS “Latvenergo” vienpusēji izbeigusi noslēgto elektroenerģijas tirdzniecības līgumu saskaņā ar nekustamā īpašuma apsaimniekotāja pieprasījumu. Saskaņā ar Noteikumu Nr.50 80.2.punktu tirgotājam ir tiesības vienpusēji izbeigt elektroenerģijas tirdzniecības līgumu, ja saņemts citas personas pieprasījums par elektroenerģijas piegādi attiecīgajā objektā un par to paziņots lietotājam, bet lietotājs 15 dienu laikā pēc paziņojuma saņemšanas nav apliecinājis vēlmi turpināt lietot elektroenerģiju objektā. AS „Latvenergo” nav iesniegusi apliecinājumu, ka Noteikumos Nr.50 noteiktajā kārtībā tā būtu paziņojusi par citas personas (īpašuma apsaimniekotāja) pieprasījumu noslēgt līgumu, līdz ar to līguma izbeigšana nav notikusi Noteikumos Nr.50 paredzētajā kārtībā. Sūdzībā minētā situācija atrisināta.

5. Tarifi.

Par tarifiem saņemtas 14 sūdzības – visas nepamatotas. Vienā gadījumā izteikta neapmierinātība par elektroenerģijas komercuzskaites mērparātu uzstādīšanas un apkalošanas izmaksu iekļaušanu AS “Sadales tīkls” sadales sistēmas pakalpojumu tarifos, pārējos gadījumos – par izmaiņām sadales sistēmas pakalpojumu tarifu struktūrā un tā piemērošanu. Atsevišķi var izdalīt divus gadījumus, kuros pēc AS “Sadales tīkls” jauno tarifu ieviešanas ir būtiski pieaudzis maksājums par izlietoto elektroenerģiju:

1) Līgums par elektroenerģijas tirdzniecību ir noslēgts starp tirgotāju un īpašumu apsaimniekotāju, kas nav majsaimniecības patērētājs (kopumā uz četrām ēkām). Šajā gadījumā, ņemot vērā, ka situācija atbilst lietotāja – apakšlietotāja tiesiskajām attiecībām un elektroenerģijas pieslēgums paredzēts iedzīvotāju daudzdzīvokļu mājas elektroenerģijas apgādei, Regulators aicināja iedzīvotājus izvērtēt, konsultējoties ar AS “Sadales tīkls” un dzīvojamās mājas apsaimniekotāju, iespēju pāriet uz iedzīvotājiem paredzēto tarifu veidu majsaimniecībām (S-3).

2) Elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzēji ar bezuzskaites pieslēgumu (konstants patēriņš ar mazu jaudu) neapmierināti ar esošo tarifa plānu S4, kura lietotāju grupā tie ietilpst (vienfāzes pieslēgums ar ievadaizsardzības strāvas lielumu līdz 40A), un grib veikt korekcijas tarifu plānu S4 un S6 piemērošanā. Šajā gadījumā tika noorganizēta darba apspriede ar elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzējiem un AS "Sadales tīkls" pārstāvjiem. Izvērtējot radušos situāciju, Regulators konstatēja, ka tarifs S6 ir paredzēts lietotāju grupai, kuras pieslēgumu tehniskais risinājums ir atšķirīgs un nav salīdzināms ar lietotāju pieslēgumu tehnisko risinājumu, kuriem piemēro tarifu S1 vai S4. Regulators nesaskata pamatojumu tarifu S6 piemērot ekonomiskos un tehniskos apstākļos, kuri atbilst S4 tarifa piemērošanai.

Saskaņā ar Likuma 20.pantu tarifi nosakāmi tādā apmērā, lai lietotāju izdarītie tarifu maksājumi segtu ekonomiski pamatotas sabiedrisko pakalpojumu izmaksas un nodrošinātu sabiedrisko pakalpojumu rentabilitāti, ja nozares speciālie likumi neparedz citus tarifu noteikšanas principus. Izmaiņas sadales sistēmas pakalpojumu tarifu struktūrā ieviestas ar mērķi nodrošināt, ka sadales sistēmas izmaksu segšanā piedalās visi sadales sistēmas lietotāji neatkarīgi no katra objekta elektroenerģijas patēriņa. Lietotājiem, kuri lieto elektroenerģiju, nebūtu jāsedz izmaksas, kas saistītas ar tādiem lietotāju objektiem, kuros elektroenerģijas pieslēgums ir nodrošināts, bet elektroenerģija lietota netiek. Turklāt visiem lietotājiem, izvērtējot jaudu nepieciešamību un atsakoties no efektīvi neizmantojam jaudām, iespējams līdzsvarot kopējo sadales sistēmā pieejamo jaudu ar faktiski nepieciešamo jaudu, kas varētu samazināt visas sistēmas uzturēšanas izmaksas un līdz ar to arī katra lietotāja maksājumus par sadales sistēmas pakalpojumiem.

Attiecībā uz elektroenerģijas komercuzskaites mēraparātu uzstādīšanas un apkalpošanas izmaksu iekļaušanu AS "Sadales tīkls" sadales sistēmas pakalpojumu tarifos Noteikumu Nr.50 6.punkts noteic, ka elektroenerģijas komercuzskaites mēraparātus uzstāda sistēmas operators vai elektroenerģijas sistēmas īpašnieks un tie ir sistēmas operatora vai elektroenerģijas sistēmas īpašnieka īpašums. Tas nozīmē, ka visas izmaksas, kas saistītas ar elektroenerģijas komercuzskaites mēraparātu uzstādīšanu un apkalpošanu (kā, piemēram, mēraparātu nomaiņa tā nolietojuma vai tehnoloģiskas modernizācijas dēļ, jaunu mēraparātu uzstādīšana jaunu pieslēgumu elektroenerģijas sadales sistēmas ietvaros) ir iekļautas elektroenerģijas sadales tarifos.

6. Citi jautājumi.

Šajā grupā iekļautas sūdzības par dažādiem jautājumiem. No visām (14) saņemtajām sūdzībām viena ir pamatota, divas - nepamatotas un 11 neattiecas uz Regulatora kompetenci.

Pamatotās sūdzības gadījumā lietotāja norāda uz galalietotājiem sniegtās informācijas neatbilstību tiesību aktiem izlīdzinātā maksājuma norēķinu metodes gadījumā. Rēķinos iekļaujamā informāciju noteikta Regulatora 2014.gada 4.decembra lēmumā Nr.1/17 „Noteikumi par informāciju elektroenerģijas un dabasgāzes galalietotājiem”. AS "Latvenergo" ieskatā, izlīdzinātā maksājuma norēķinu metode ir uzskatāma par vienošanos starp lietotāju un tirgotāju par norēķinu periodā izlietotās elektroenerģijas maksājuma apmēru un tas ir informatīvs materiāls, kas nav uzskatāms par finanšu dokumentu (rēķinu). Regulators vērsās pie AS "Latvenergo" ar aicinājumu iekļaut paziņojumā par izlīdzināto maksājumu visu informāciju, ko satur rēķins atbilstoši iepriekšminētajiem Noteikumiem. 2017.gada 9.martā Regulators pieņēma jaunus noteikumus par informāciju elektroenerģijas un dabasgāzes galalietotājiem, kuros noteikts, kādu informāciju un kādā apjomā turpmāk elektroenerģijas tirgotājs ietver elektroenerģijas galalietotājam izsniedzamajos rēķinos un

informatīvajos materiālos, kā arī to, cik bieži un kādā veidā tirgotājam jānodrošina iespēja galalietotājam iepazīties ar informatīvajiem materiāliem.

Divas sūdzības bija nepamatotas. Izvērtējot sūdzībās minētās situācijas un pievienotos dokumentus, Regulators nekonstatēja sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja pretiltiesisku rīcību. Vienā gadījumā nepieciešamās elektrolinijas rekonstrukcija notikusi saskaņā ar saskaņoto tehnisko projektu. Otrā gadījumā tika apstrīdēta AS "Sadales tīkls" rīcība, nesniedzot atbildi, un apšaubīta veiktā ekspertīze. Pēc ekspertīzes slēdziena saņemšanas lietotāja tika informēta gan mutiski, gan rakstiski par elektroenerģijas komercuzskaites mērparāta pārbaudes rezultātiem, tostarp tika nosūtīts ekspertīzes slēdziens, kā arī izraksts no metroloģisko parametru mērījumu protokola.

Sūdzībās, kas neattiecas uz Regulatora kompetenci, skarti jautājumi par īpašuma lietošanas tiesībām, par kooperatīvās dārzkopības sabiedrības rīcību, par Ieslodzījuma vietu pārvaldes maksas pakalpojumu un elektroenerģijas obligāto iepirkumu.

Regulators, ievērojot Valsts pārvaldes iekārtas likuma 10.panta pirmajā daļā un Administratīvā procesa likuma 7.pantā noteikto tiesiskuma principu, darbojas normatīvajos aktos noteiktās kompetences ietvaros un savas pilnvaras var izmantot tikai atbilstoši pilnvarojuma jēgai un mērķim.

Atbilstoši Kooperatīvo sabiedrību likuma 6.pantam dārzkopības kooperatīvās sabiedrības nav komersants, līdz ar to tās nav uzskatāmas par sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju valsts regulējamās nozarēs un Regulatoram nav pamata vērtēt to darbību, izskatīt strīdus vai dot saistošus norādījumus. Ieslodzījumu vietu pārvaldes darbību, tostarp sniegto maksas pakalpojumu, izvērtēšana ir Tieslietu ministrijas, kuras pārraudzībā ir Ieslodzījumu vietu pārvalde, kompetencē. Jautājumus, kas saistīti ar īpašuma tiesībām uz jebkuru kustamu vai nekustamu mantu, kā arī kustama vai nekustama īpašuma lietošanu vai nomu, izskata tikai tiesa Civilprocesa likumā noteiktajā kārtībā, savukārt elektroenerģijas obligātā iepirkuma regulējums izriet no valsts īstenotās enerģētikas politikas, kas saskaņā ar Ministru kabineta 2010.gada 23.marta noteikumu Nr.271 „Ekonomikas ministrijas nolikums” 1.punktu ir Ekonomikas ministrijas kompetencē.

Dabasgāzes apgāde

1. Patērētās dabasgāzes uzskaitē un norēķini par saņemto dabasgāzi.

Par patērētās dabasgāzes uzskaiti un norēķiniem par saņemto dabasgāzi saņemtas 24 sūdzības. Lielākajā daļā (16) sūdzību ir konstatēts dabasgāzes lietotāja normatīvo aktu vai līguma noteikumu pārkāpums, kā rezultātā enerģijas lietotājs ir samazinājis uzskaitītās dabasgāzes patēriņa apjomu vai patērējis dabasgāzi bez maksas. Saskaņā ar Ministru kabineta 2016.gada 9.februāra noteikumu Nr.85 „Dabasgāzes piegādes un lietošanas noteikumi” (turpmāk – Noteikumi Nr.85) 66.1.apakšpunktu lietotājam ir pienākums nodrošināt uzstādīto dabasgāzes norēķinu uzskaites mērparātu un ar tiem saistīto telemetriju un telemehānikas sistēmu un plombu saglabāšanu. Regulators izvērtē sabiedriskā pakalpojuma sniedzēja rīcību tiktāl, cik tā regulēta nozaru speciālajos normatīvos aktos, tas nozīmē, ka Regulators izvērtē sabiedriskā pakalpojuma sniedzēja rīcības atbilstību normatīvo aktu prasībām, veicot dabasgāzes norēķinu uzskaites mērparāta pārbaudes, savukārt saskaņā ar Likuma 32.panta sesto daļu un Enerģētikas likuma 6.panta ceturto daļu sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja un lietotāja strīdu par zaudējumiem, maksājuma dokumentiem vai parāda piedziņu izskata tiesa Civilprocesa likumā noteiktajā kārtībā.

Astoņas sūdzības bija saistītas ar izrakstītajiem rēķiniem par patērēto dabasgāzi. Izvērtējot sūdzībās minētās situācijas, Regulators konstatē, ka parādi izveidojās lietotāju rīcības rezultātā – netiek veikti regulāri maksājumi, lietotājs nav savlaicīgi informējis AS „Latvijas Gāze” par dabasgāzes piegādes līguma izbeigšanu, lietotājs faktiski norēķinu periodā ir patērējis lielāku dabasgāzes apjomu nekā izlīdzinātais patēriņš, par ko veikta samaksa.

Atbilstoši Noteikumu.Nr.85 83.punktam par saņemto dabasgāzi lietotājs norēķinās saskaņā ar dabasgāzes piegādes līgumu un sistēmas operatora apstiprināto norēķinu kārtību. Saskaņā ar norēķinu kārtību mājāsaimniecības lietotājs, kura saņemtās dabasgāzes uzskaitē ir uzstādīts dabasgāzes patēriņa skaitītājs, samaksu par norēķinu periodu veic pēc izlīdzinātā dabasgāzes patēriņa. Tas nozīmē, ka katru mēnesi ir jāveic regulāri maksājumi atbilstoši noteiktajam izlīdzinātajam patēriņam vai jānorēķinās, veicot avansa maksājumus. Spēkā esošie tiesību akti neparedz lietotāja tiesības vienpusēji mainīt norēķinu kārtību. Savukārt pienākums paziņot par Līguma izbeigšanu desmit dienas iepriekš ir atrunāts līgumā par dabasgāzes piegādi.

2. Dabasgāzes piegāde.

Par dabasgāzes piegādes jautājumiem saņemtas piecas sūdzības. Vienā gadījumā lietotāja izteikusi neapmierinātību par AS „Latvijas Gāze” atteikumu pārtraukt dabasgāzes piegādi gazificētajam objektam, pārējos - par atteikumu noslēgt līgumu par dabasgāzes piegādi.

Regulators vairākkārt ir vērtējis gadījumus saistībā ar AS „Latvijas Gāze” atteikumu noslēgt līgumu par dabasgāzes piegādi ar jaunu lietotāju, ja par objektā iepriekš saņemto dabasgāzi nav veikti norēķini. Likuma 22.panta piektā daļa noteic, ka sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs Ministru kabineta noteiktajā kārtībā var pārtraukt sabiedrisko pakalpojumu sniegšanu tiem lietotājiem, kuri nav samaksājuši par saņemtajiem sabiedriskajiem pakalpojumiem vai nav izpildījuši citas saistības pret sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju. Ievērojot minēto regulējumu, Noteikumu Nr.85 72.2. un 72.3.apakšpunkts paredz sistēmas operatora (AS „Latvijas Gāze”) tiesības pārtraukt dabasgāzes piegādi mājāsaimniecības lietotājam, ja lietotājs noteiktajos termiņos nenorēķinās par saņemto dabasgāzi, kā arī nepilda dabasgāzes piegādes līguma noteikumus, kas saistīti ar maksājuma saistību izpildi pret sistēmas operatoru. No Noteikumu Nr.85 28. un 113.punkta izriet gazificētā objekta īpašnieka atbildība par to, lai Noteikumos Nr.85 noteiktajā kārtībā un termiņos tiktu reģistrēti dati par gazificētajā objektā patērētās dabasgāzes daudzumu un attiecīgi paziņoti sistēmas operatoram, kā arī tiktu izdarīti maksājumi par attiecīgajā gazificētajā objektā patērēto dabasgāzi. Lai gan gazificētā objekta (dzīvokļa) īpašnieka atbildība attiecībā uz norēķiniem par dzīvokļos patērēto dabasgāzi un citiem ar dabasgāzes lietošanu saistītiem jautājumiem nav nodibinātas ar līgumu, tā izriet no Noteikumu Nr.85 normām. Ja ēkas (dzīvokļa) īpašnieks nav ievērojis pietiekamu rūpību vai apzināti pieļāvis, ka norēķini par izīrētā dzīvoklī patērēto dabasgāzi netiek veikti, AS „Latvijas Gāze” nav pamata noslēgt līgumu par dabasgāzes piegādi ar jaunu lietotāju (īrnieku), kamēr nav saņemta samaksa par dzīvoklī iepriekš patērēto dabasgāzi.

3. Dabasgāzes pieslēgums.

Par dabasgāzes pieslēgumu saņemtas divas sūdzības, kurās izteikti iebildumi un lūgts skaidrojums par izbūvētā gāzes vada piespiedu nodošanu AS „Latvijas Gāze”. Likuma 24.panta ceturtajā daļā noteiktais regulējums neparedz, ka, sedzot ar sabiedrisko pakalpojumu sniegšanas uzsākšanu saistītos papildu izdevumus, lietotājs varētu iegūt īpašumā infrastruktūru, kas izbūvēta par lietotāja līdzekļiem, ja lietotājs un pakalpojumu sniedzējs par to nav īpaši vienojušies. Arī ar Regulatora 2008.gada 16.jūlija lēmumu Nr.233 apstiprinātajos Dabasgāzes sistēmas pieslēguma noteikumos (turpmāk – Pieslēguma

noteikumi) ir ietverts nosacījums, kas noteic sadales vada nodošanu sistēmas operatora īpašumā, savukārt Noteikumu Nr.85 2.6.apakšpunkts, definējot dabasgāzes apgādes sistēmas piederības robežas jēdzienu, skaidri noteic piederības un atbildības dalījuma vietu starp sistēmas operatora un lietotāja dabasgāzes apgādes sistēmām. Tādējādi saskaņā ar dabasgāzes piegādi reglamentējošiem speciālajiem tiesību aktiem infrastruktūra (sadales vadi) juridisku, tehnisku un drošības apsvērumu dēļ nemaz nevar atrasties lietotāja īpašumā. Lai no pakalpojumu sniedzēja līdzekļiem segtu visu potenciālo lietotāju vajadzībām nepieciešamo jauno pieslēgumu ierīkošanu, būtu jāpalielina pakalpojumu tarifi visiem esošajiem dabasgāzes lietotājiem. Lai novērstu situāciju, ka visiem dabasgāzes lietotājiem ar tarifu maksājumiem jāsedz pieslēgumu, kas nepieciešami tikai atsevišķu lietotāju vajadzībām, ierīkošanas izmaksas, likumdevējs ir paredzējis, ka konkrēta lietotāja vajadzībām nepieciešamā pieslēguma ierīkošanas izmaksas apmaksā attiecīgais lietotājs, vienojoties ar pakalpojumu sniedzēju.

4. Citi jautājumi.

Šajā grupā divas sūdzības ir par AS „Latvijas Gāze” atteikumu izsniegt pilnu ekspertīzes aprakstu saistībā ar gazificētajā objektā noņemtā dabasgāzes norēķinu uzskaites mēraparāta pārbaudi, viena – par dabasgāzes norēķinu uzskaites mēraparāta verificēšanu un viena par AS „Latvijas Gāze” atteikumu piekļuvei dabasgāzes apgādes sistēmai. Dabasgāzes lietotājiem netika liegta iespēja iepazīties ar pilnu ekspertīzes slēdzienu, taču ekspertīzes slēdziens netika izsniegts, lai izslēgtu to turpmāku izplatīšanu, piemēram, publiskošanu internetā, un negodprātīgi lietotāji varētu izmantot ekspertu atzinumus, lai rastu jaunus, pakalpojumu sniedzējam un ekspertam grūtāk atklājamus veidus, kā ietekmēt skaitītāja rādījumus vai lietot pakalpojumu bez maksas. Dabasgāzes piegādi reglamentējošie tiesību akti neparedz sistēmas operatora pienākumu izsniegt lietotājiem pilnu ekspertīzes aprakstu.

Attiecībā uz dabasgāzes norēķinu uzskaites mēraparāta verificēšanu, Noteikumu Nr.85 42.punkts noteic, ka par dabasgāzes norēķinu uzskaites mēraparāta iegādi, uzstādīšanu, nomaiņu, remontu, apkopi un verificēšanu atbild un ar to saistītos izdevumus sedz mēraparāta īpašnieks. Savukārt Noteikumu Nr.85 41.punkts paredz, ka mājāsaimniecības lietotājiem uzstādītie dabasgāzes norēķinu uzskaites mēraparāti ir sistēmas operatora īpašums, bet lietotājam, kas nav mājāsaimniecības lietotājs, dabasgāzes apgādes sistēmai uzstādītie dabasgāzes norēķinu mēraparāti ir lietotāja īpašums, izņemot gadījumus, kad tos pēc savas iniciatīvas ir iegādājies un uzstādījis sistēmas operators. Kaut arī Noteikumi Nr.85 ietver pienākumu veikt dabasgāzes norēķinu uzskaites mēraparāta verificēšanu, mērīšanas līdzekļu verificēšanas kārtību nosaka citu nozaru normatīvie akti.

Attiecībā uz atteikumu piekļuvei dabasgāzes apgādes sistēmai, Energētikas likuma 110.panta otrajā daļā ir noteikts, ka dabasgāzes sistēmas operatoram ir tiesības motivēti atteikt piekļuvi attiecīgajai sistēmai šajā likumā noteiktajā kārtībā šādos gadījumos:

- 1) sistēmas jauda nav pietiekama;
- 2) netiks izpildīti Regulatora noteikti pienākumi un saistības;
- 3) ir nopietnas ekonomiskas un finanšu grūtības ar fiksēta apjoma līgumiem.

Regulators šā likuma 45.3 pantā minētajā gadījumā ir pieņēmis lēmumu par pagaidu atkāpes piešķiršanu. Piekļuve dabasgāzes apgādes sistēmai ir atteikta, pamatojoties uz Energētikas likuma 110.panta 3.punktu. Atbilstoši Energētikas likumā un Eiropas Parlamenta un Padomes direktīvā 2009/73/EK par kopīgiem noteikumiem attiecībā uz dabasgāzes

iekšējo tirgu un par Direktīvas 2003/55/EK atcelšanu ietvertajam tiesiskajam regulējumam, atsakot sabiedrisko pakalpojumu pieprasītājam piekļuvi, pamatojoties uz Enerģētikas likuma 110.panta otrās daļas 3.punktu, sabiedrisko pakalpojumu sniedzējam ir pienākums iesniegt Regulatoram Enerģētikas likuma 45.3 panta pirmajā daļā paredzēto pieteikumu pagaidu atkāpes piešķiršanai, kas tika veikts.

Siltumenerģijas apgāde

Par siltumenerģijas apgādes pakalpojumu tarifu piemērošanu 2016.gadā tika saņemta viena pamatota sūdzība. Saskaņā ar Enerģētikas likuma 6.panta 3.¹ daļu energoapgādes komersants, kas piegādā siltumenerģiju enerģijas lietotājiem, pārdod siltumenerģiju tiem nepieciešamajā vai noteiktajā kvalitātē un pieprasītajā daudzumā par regulatora noteiktajiem tarifiem. Pārbaudot lietotāja sūdzībā minētos faktus, Regulators konstatēja, ka pakalpojumu sniedzējs nebija ievērojis Enerģētikas likumā noteikto pienākumu par tarifu piemērošanu. Tā kā sūdzībā minētajā siltumenerģijas piegādes līgumā noteikts, ka siltumenerģijas ražošanas tarifu var piemērot ne ilgāk kā līdz 2017./2018.gada apkures sezonai, Regulators aicināja pakalpojuma sniedzēju savlaicīgi risināt jautājumu par atbilstoša siltumenerģijas apgādes pakalpojuma gala tarifa noteikšanu laika posmam, sākot ar 2017.-2018.gada apkures sezonu, kā arī uzlika par pienākumu katru mēnesi sniegt informāciju par faktiski piemērotajiem siltumenerģijas apgādes pakalpojumu gala tarifiem.

2016.gadā Regulators saņēma divas nepamatotas sūdzības par siltumenerģijas apgādes jautājumiem. Vienā sūdzībā skats jautājums par līguma noslēgšanu par siltumenerģijas piegādi dzīvoklim, otrā – par piemēroto maksu par siltumenerģijas piegādes rēķinu sagatavošanu dzīvoklim. Saskaņā ar Ministru kabineta 2008.gada 21.oktobra noteikumu Nr.876 „Siltumenerģijas piegādes un lietošanas noteikumi” 2.1.apakšpunktu Regulatora regulētie siltumenerģijas apgādes pakalpojumi tiek sniegti līdz siltumapgādes sistēmas piederības robežai, kas ir siltumtīklu un siltumapgādes sistēmu piederības un atbildības dalījuma vieta starp siltumenerģijas piegādātāju un siltumenerģijas lietotāju. Savukārt atbilstoši Dzīvojamo māju pārvaldīšanas likuma 10.panta pirmajai daļai dzīvojamās mājas pārvaldīšanas darbības kopumā vai atsevišķu šā likuma 6.pantā noteikto pārvaldīšanas darbību (tostarp siltumenerģijas piegāde, slēdzot attiecīgu līgumu ar pakalpojuma sniedzēju), dzīvojamās mājas īpašnieks var uzdot veikt pārvaldniekam. Līdz ar to prasība uzdot sabiedrisko pakalpojumu sniedzējam noslēgt līgumu par siltumenerģijas piegādi dzīvoklim nav pamatota.

Attiecībā uz maksu par rēķina sagatavošanu Likuma 27.panta pirmā daļa paredz, ka sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs ārpus regulējamām nozarēm var veikt komercdarbību, kura šā Likuma 26.pantā noteiktajā kārtībā jānošķir no darbības sabiedrisko pakalpojumu sniegšanā. Spēkā esošajos siltumenerģijas apgādes pakalpojumu tarifos nav iekļautas siltumenerģijas patēriņa sadales starp dzīvokļiem un rēķinu katram dzīvokļa īpašniekam sagatavošanas izmaksas.

No siltumenerģijas apgādē saņemtajām sūdzībām septiņas neattiecas uz Regulatora kompetenci. Vienā gadījumā siltumenerģijas lietotājam ir domstarpības ar pašvaldības iestādi saistībā ar centralizēto siltumenerģijas apgādi. Minēta sūdzība tika pārsūtīta Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijai, kura saskaņā ar likuma „Par pašvaldībām” 5.panta piekto daļu pārrauga pašvaldību darbību. Otrajā gadījumā – pretenzija vērsta pret komersantu, kura sniegtie pakalpojumi saskaņā ar Likumu netiek regulēti. Piecās sūdzībās siltumenerģijas lietotāji izsaka neapmierinātību par izrakstītiem rēķiniem par piegādāto siltumenerģiju, tajā skaitā par ūdens uzsildīšanu. Jautājumi, kas attiecas uz siltumenerģijas

apgādes sistēmu, kas neatrodas siltumenerģijas piegādātāja atbildības zonā, piemēram, kā tiek veikta maksājumu sadale uz apkurināmās platības 1 m² apsildi vai maksa par karstā ūdens patēriņu, nav Regulatora kompetencē, bet gan saistīta ar dzīvojamo māju pārvaldīšanu un ir mājas pārvaldnieka kompetencē, un tie risināmi saskaņā ar Dzīvokļa īpašuma likumu, Dzīvojamo māju pārvaldīšanas likumu un noslēgtajiem līgumiem, tostarp dzīvojamās mājas pārvaldīšanas līgumu.

Priekšsēdētāja

R.Irkļa

p.i.

padomes loceklis

G.Ābele