



SABIEDRISKO PAKALPOJUMU REGULĒŠANAS KOMISIJA

**PĀRSKATS
PAR ENERĢIJAS LIETOTĀJU SŪDZĪBĀM (PRETENZIJĀM)
2003.g.**

I Ievads

Pildot Enerģētikas likumā un likumā „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” noteiktos uzdevumus, Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija (turpmāk – komisija) izskata enerģijas lietotāju sūdzības (pretenzijas) par energoapgādes uzņēmumu pakalpojumu sniegšanu.

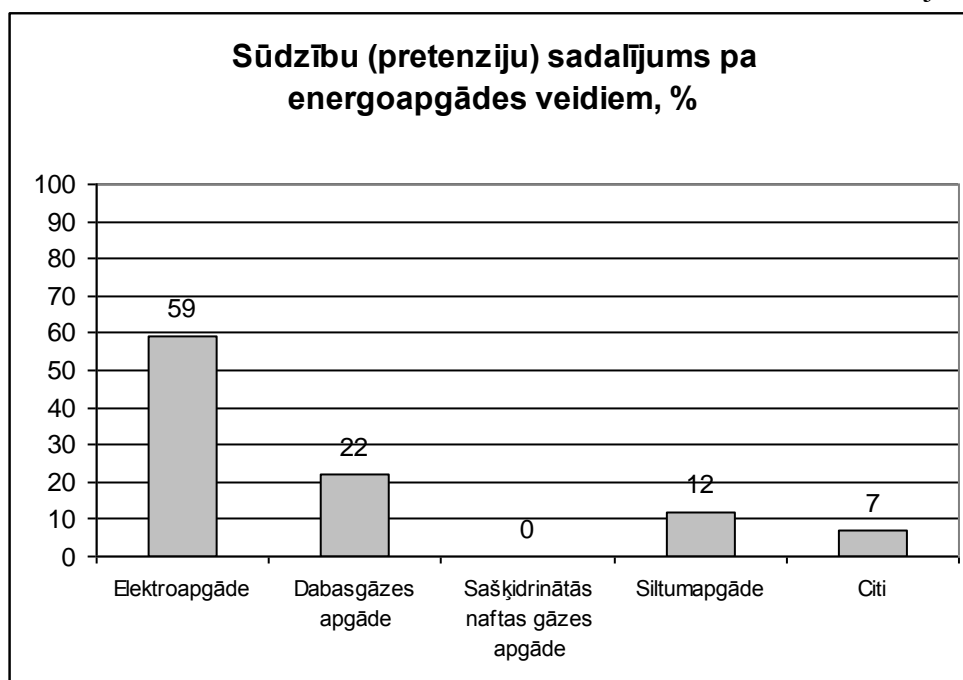
II Sūdzību (pretenziju) analīze

1. 2003.gadā kopumā ir saņemtas un izskatītas 59 sūdzības (pretenzijas). Detalizētāku sadalījumu pa energoapgādes veidiem skatīt 1.tabulā un 1. zīmējumā:

1.tabula

Energoapgādes veids	Skaitis	%
Elektroapgāde	35	59
Dabasgāzes apgāde	13	22
Sašķidrinātās naftas gāzes apgāde	0	0
Siltumapgāde	7	12
Citi	4	7
Kopā:	59	100

1.zīmējums



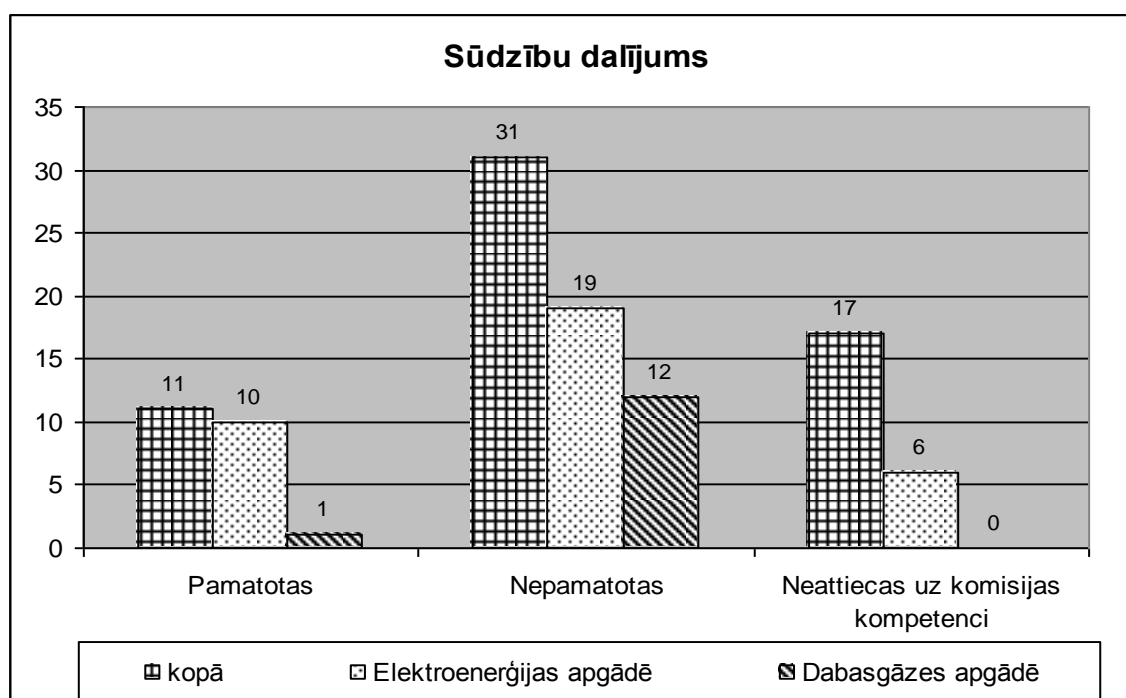
2. No juridiskām personām ir saņemtas 8 (13,5%) un no fiziskām personām ir saņemta 51 (86,5%) sūdzība (pretenzija). Sūdzības tiek izvērtētas pamatojoties uz likuma „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” 10.panta trešo daļu un likumu „Iesniegumu, sūdzību un priekšlikumu izskatīšanas kārtība valsts un pašvaldību institūcijās”. Vērtējot šīs sūdzības, ir konstatēts, ka pamatotas ir 11, nepamatotas – 31 un tās, kas neattiecas uz komisijas kompetenci – 17. Detalizētāku dalījumu skatīt 2.tabulā un 2.zīmējumā.

2.tabula

Sūdzību dalījums	Kopā, t.sk.		elektroapgādē		dabasgāzes apgādē	
	skaits	%	skaits	%	skaits	%
Pamatotas	11	18,7	10	28,6	1	7,7
Nepamatotas	31	52,5	19	54,3	12	92,3
Neattiecas uz komisijas kompetenci	17*	28,8	6	17,1	0	0
Kopā:	59	100	35	100	13	100

* - iekļautas arī sūdzības (11gab.), kas attiecas uz siltumapgādi.

2.zīmējums

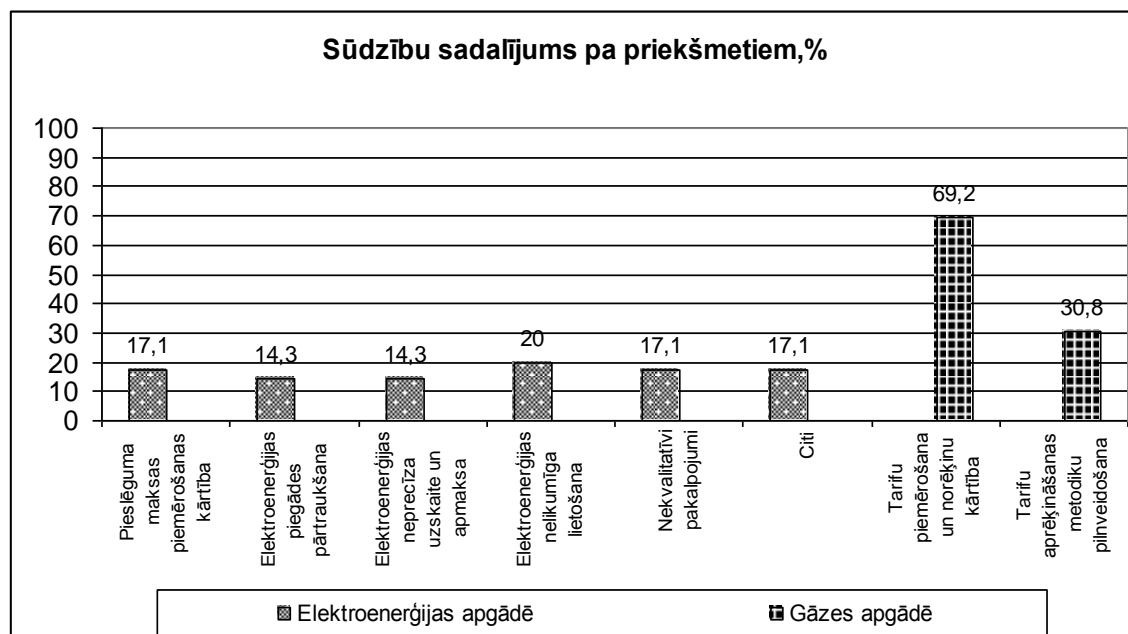


3. Saņemto sūdzību (pretenziju) priekšmets ir ļoti dažāds. Elektroenerģijas apgādē sūdzības ir klasificējas 6 grupās, gāzes apgādē – 2 grupās. Sūdzību sadalījums pa priekšmetiem atspoguļots 3.tabulā un 3.zīmējumā.

3.tabula

Nr.p.k.	Sūdzību (pretenziju) priekšmets	Skaitis	%
Elektroenerģijas apgādē			
1.	Pieslēguma maksas piemērošanas kārtība	6	17,1
2.	Elektroenerģijas piegādes pārtraukšana	5	14,3
3.	Elektroenerģijas neprecīza uzskaitē un apmaksa	5	14,3
4.	Elektroenerģijas nelikumīga lietošana	7	20,0
5.	Nekvalitatīvi pakalpojumi	6	17,1
6.	Citi	6	17,1
	<i>Kopā</i>	<i>35</i>	<i>100</i>
Gāzes apgādē			
1.	Tarifu piemērošana un norēķinu kārtība	9	69,2
2.	Tarifu aprēķināšanas metodiku pilnveidošana	4	30,8
	<i>Kopā</i>	<i>13</i>	<i>100</i>

3.zīmējums



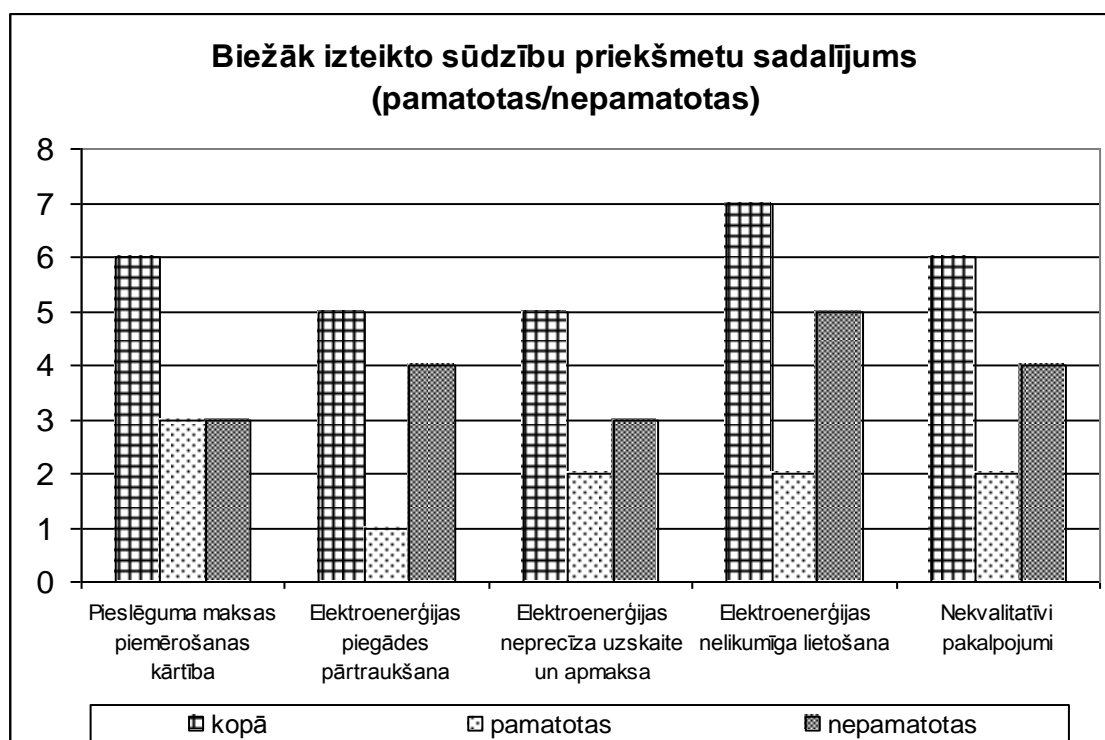
Veicot sūdzību (pretenziju) analīzi, kurā salīdzinātas pamatotās un nepamatotās sūdzības pa sūdzību priekšmetiem elektroenerģijas apgādē, jāsecina, ka lielākais

pamatoto sūdzību skaits ir par elektroenerģijas pieslēguma maksas piemērošanu (50%). Detalizētāka analīze ir apskatāma 4.tabulā un 4.zīmējumā.

4.tabula

Nr.p.k.	Biežāk izteikto sūdzību priekšmets	Sūdzību skaits		
		kopā	pamatotas	nepamatotas
1.	Pieslēguma maksas piemērošana	6	3	3
2.	Elektroenerģijas piegādes pārtraukšana	5	1	4
3.	Elektroenerģijas neprecīza uzskaitē un apmaksā	5	2	3
4.	Elektroenerģijas nelikumīga lietošana	7	2	5
5.	Nekvalitatīvi pakalpojumi	6	2	4
Kopā:		29	10	19

4.zīmējums



4.Komisijai tieši ir adresētas 42 sūdzības (71,2%), pārsūtītas no citām valsts institūcijām - 17 (28,8%), t.sk., 15 no Patērētāju tiesību aizsardzības centra, 1 no Ekonomikas ministrijas un 1 no Ministru kabineta.

Komisija ir izvērtējusi un sniegusi atbildi uz 52 sūdzībām (88,2%), 7 sūdzības (11,8%), kuru izvērtēšana nav komisijas kompetencē, ir pārsūtītas citām institūcijām atbildes sniegšanai.

Sagatavojot atbildes, 19 gadījumos (36,5%), lai objektīvāk izvērtētu izveidojušos situāciju, ir pieprasīta papildus informācija.

III Secinājumi

1. Pārskats par sūdzībām nevar dot kopēju priekšstatu par konkrēto pakalpojuma veidu un tā kvalitāti, jo lielākā daļa sabiedrisko pakalpojumu lietotāju sūdzības tiek adresētas tieši sabiedrisko pakalpojumu sniedzējam.

2. Ņemot vērā, ka ir saņemta virkne nepamatotu sūdzību (elektroenerģijas apgādē 54,3% un gāzes apgādē - 92,3%), energoapgādes uzņēmumiem vajadzētu pievērst lielāku uzmanību klientu informēšanai par enerģijas uzskaiti, norēķinu kārtību, tarifu piemērošanu, kā arī par citiem ar pakalpojumu saistītiem pasākumiem.

3. Daudzi enerģijas lietotāji savas sūdzības adresē Patērētāju tiesību aizsardzības centram, kā arī citām valsts institūcijām, kas tās pārsūta komisijai. Objektīvākas situācijas izvērtēšanai bieži nepieciešama papildus informācija (gan no enerģijas lietotāja, gan no energoapgādes uzņēmuma). Ņemot vērā iepriekš minēto, izveidojas situācija, ka sūdzības nav iespējams izskatīt, ievērojot minimālos atbildes sniegšanas termiņus.