



SABIEDRISKO PAKALPOJUMU REGULĒŠANAS KOMISIJA

**PĀRSKATS
PAR ENERĢIJAS LIETOTĀJU SŪDZĪBĀM (PRETENZIJĀM)
2004.g.**

Izstrādāts saskaņā ar
Rīcības plāna 2005.gadam
3.2.punktu

I Ievads

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

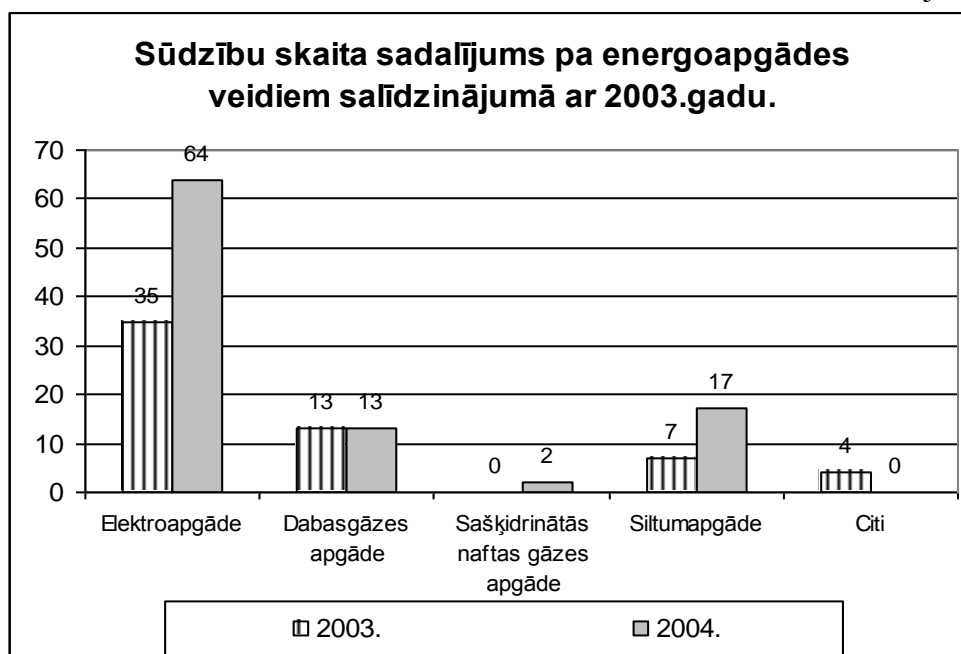
II Sūdzību (pretenziju) analīze

1. 2004.gadā kopumā ir saņemtas un izskatītas 96 sūdzības (pretenzijas, iesniegumi). Detalizētāku sadalījumu pa energoapgādes veidiem skatīt 1.tabulā un 1. zīmējumā:

1.tabula

Energoapgādes veids	Skaitis	%
Elektroapgāde	64	67
Dabaszāzes apgāde	13	13
Sašķidrinātās naftas gāzes apgāde	2	2
Siltumapgāde	17	18
Kopā:	96	100

1.zīmējums



2. No juridiskām personām ir saņemtas 22 (23%) un no fiziskām personām ir saņemtas 74 (77%) sūdzības (pretenzijas). 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”. Izskatot 2004.gadā saņemtās sūdzības (pretenzijas, iesniegumus), konstatējam, ka 46% no kopējā skaita jeb 44 atbildēs iesniedzējam tika sniegts

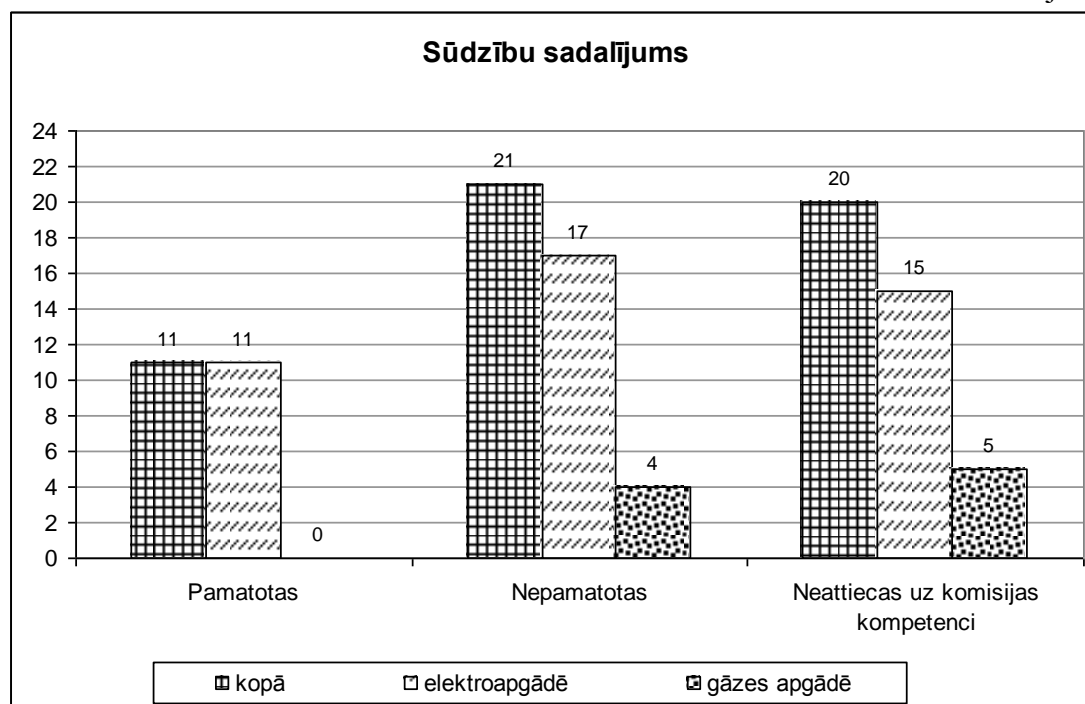
skaidrojums par dažādiem ar energoapgādi saistītiem jautājumiem (38 - elektroapgādē un siltumapgādē, 6 - gāzes apgādē), 54% jeb 52 iesniegumi klasificējami kā sūdzības (pretenzijas). Vērtējot šīs sūdzības (pretenzijas), konstatēts, ka pamatotas ir 11, nepamatotas – 21 un tās, kas neattiecas uz komisijas kompetenci – 20. Detalizētāku sūdzību dalījumu skatīt 2.tabulā un 2.zīmējumā.

2.tabula

Sūdzību dalījums	Kopā, t.sk.		elektroapgādē		gāzes apgādē	
	skaits	%	skaits	%	skaits	%
Pamatotas	11	21,2	11	25,6	0	0
Nepamatotas	21	40,4	17	39,5	4	44,6
Neattiecas uz komisijas kompetenci	20*	38,4	15*	34,9	5	55,6
Kopā:	52	100	43	100	9	100

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

2.zīmējums



Salīdzinot ar 2003. gadā saņemtajām sūdzībām (pretenzijām), 2004. gadā:

- pamatoto sūdzību skaits nav mainījies;
- nepamatoto sūdzību skaits samazinājies par 32%;
- sūdzību skaits, kas neattiecas uz komisijas kompetenci, palielinājies par 17,6%.

3. Saņemto sūdzību (pretenziju) priekšmets ir ļoti dažāds. Lielākās tematiskās grupas elektroapgādē ir šādas:

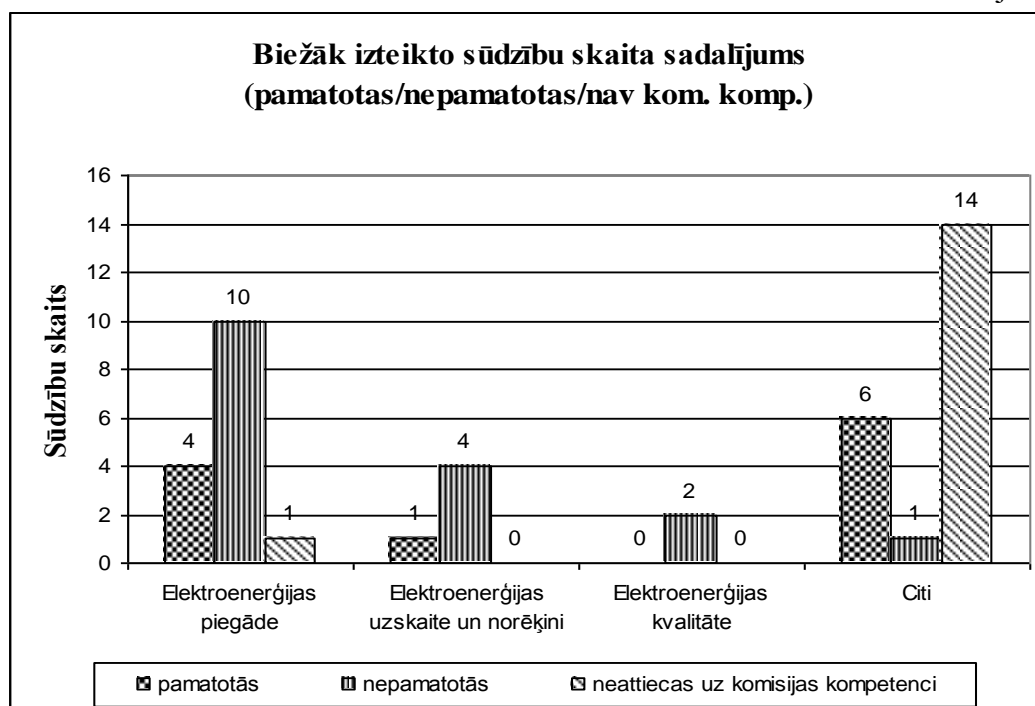
- jautājumi, kas saistīti ar elektroenerģijas piegādi – piegādes pārtraukšanas gadījumi, atjaunošana, jaunu pieslēgumu ierīkošana (34,9%);
- elektroenerģijas uzskaitē un norēķini – jautājumi par uzskaitītās un patērētās elektroenerģijas apjomu un neapmaksātiem rēķiniem, rēķinu apmaksas termiņi u.c. (11,6%);
- piegādātās elektroenerģijas kvalitāte (4,7%);
- dažādi citi jautājumi – problēmas, kas radušās sakarā ar atļautās slodzes samazināšanu, jautājumi par komercuzskaites mērparātu stāvokli un apkalpošanu, jautājumi, kas saistīti ar elektrotīkla rekonstrukcijas darbiem, licences nosacījumu izpilde, siltumenerģijas jautājumi u.c.(48,8%).

Detalizētāku analīzi pa tematiskām grupām skatīt 3.tabulā un 3.zīmējumā.

3.tabula

Nr.p. k.	Tematiskās grupas	Sūdzību skaits elektroapgādē			
		pamatotās	nepamatotās	Neattiecas uz kom. kompetenci	kopā
1.	Elektroenerģijas piegāde	4	10	1	15
2.	Elektroenerģijas uzskaitē un norēķini	1	4	0	5
3.	Elektroenerģijas kvalitāte	0	2	0	2
4.	Citi	6	1	14	21
	Kopā:	11	17	15	43

3.zīmējums



Gāzes apgādē saņemtās sūdzības (pretenzijas) var iedalīt šādās tematiskās grupās:

- gāzes uzskaitē un norēķini – par vidējā izlīdzinātā maksājuma piemērošanu, par patērētās gāzes rēķinu pareizību (33%);
- gāzes apgādes sistēmas ekspluatācija – jautājumi, kas saistīti ar tehnisko noteikumu saskaņošanu pārbūvējot gāzesvadu, par gāzes tranzītpārveda likvidāciju, par gāzes iekārtas nomaiņu (33%);
- dažādi citi jautājumi – par sašķidrinātās gāzes kvalitāti, par maksas iekasēšanu par izziņas izsniegšanu u.c.(33%).

4. Komisijai tieši ir adresētas 84 sūdzības (iesniegumi) (87,5 %), pārsūtītas no citām valsts institūcijām - 12 (12,5 %), t.sk., 7 no Patērētāju tiesību aizsardzības centra, 3 no pašvaldību Sabiedrisko pakalpojumu regulatora, 1 no Daugavpils pilsētas prokuratūras un 1 no Neįēdzību novēšanas biroja.

Komisija ir izvērtējusi un sniegusi atbildi uz 86 sūdzībām (89,6 %), 10 sūdzības (10,4 %), kuru izvērtēšana nav komisijas kompetencē, ir pārsūtītas citām institūcijām atbildes sniegšanai, t.sk., 9 - Rīgas pilsētas Sabiedrisko pakalpojumu regulatoram.

Sagatavojot atbildes, 33 gadījumos (34,4 %), lai objektīvāk izvērtētu izveidojušos situāciju, ir pieprasīta papildu informācija.

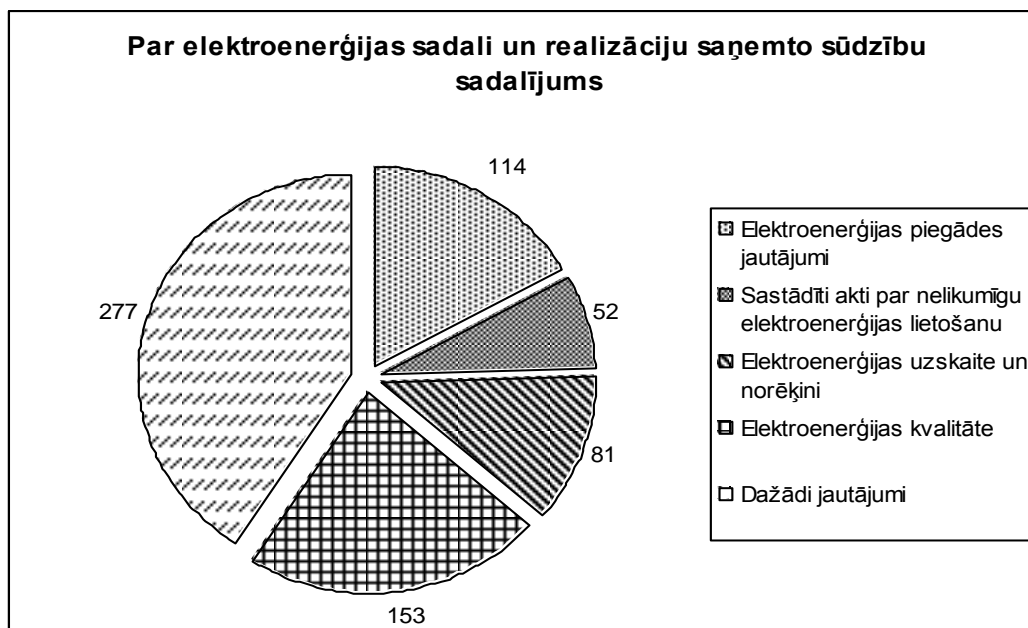
5. Apkopojot sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju iesniegto informāciju par 2004.gadā saņemtām lietotāju sūdzībām (pretenzijām), sadalījums pa sniegtajiem regulētajiem sabiedriskajiem pakalpojumiem ir šāds:

5.1. Elektroapgādē

- par elektroenerģijas ražošanu sūdzību nav;
- par elektroenerģijas pārvadi – saņemtas 3 sūdzības (saistītas ar sprieguma kvalitāti);
- par elektroenerģijas sadali un realizāciju saņemtas 677 sūdzības. Detalizētāku sadalījumu pa tematiskām grupām skatīt 4.tabulā un 4.zīmējumā.

4.tabula

Nr.p.k.	Tematiskās grupas	Skaitis	%
1.	Elektroenerģijas piegādes jautājumi	114	16,8
2.	Sastādīti akti par nelikumīgu elektroenerģijas lietošanu	52	7,7
3.	Elektroenerģijas uzskaitē un norēķini	81	12,0
4.	Piegādātās elektroenerģijas kvalitāte	153	22,6
5.	Dažādi jautājumi	277	40,9
	Kopā:	677	100



5.2. Gāzes apgādē 2004.gadā saņemtas 376 lietotāju sūdzības (iesniegumi), no tām 12 % pamatotas, 19 % daļēji pamatotas un 69 % nepamatotas. Detalizētāku sadalījumu pa tematiskām grupām skatīt 5.tabulā.

5.tabula

Nr. p.k.	Tematiskās grupas	Kopā,t.sk.		Pamatotas		Daļēji pamatotas		Nepamatotas	
1.	Gāzes uzskaitē un norēķini (līgumsaistību izpilde, aprēķini, parādi, tarifi u.c.)	171	100%	6	4 %	21	12%	144	84 %
2.	Esošo objektu ekspluatācija (remontdarbi, gāzes padeves pārtraukšana un atjaunošana, zemes īpašuma jautājumi u.c.)	48	100%	2	4 %	5	10%	41	86 %
3.	Jaunu pieslēgumu ierīkošana (tehnisko noteikumu izsniegšana, projektēšana, līgumu slēgšana, izpilde, celtniecība, gāzes palaišana u.c.)	142	100%	37	26 %	44	31%	61	43%
4.	Lietotāju, potenciālo klientu un sadarbības partneru u.c. apkalpošanas kvalitāte (pretenzijas par darbiniekiem)	6	100%	0	0%	0	0%	6	100 %
5.	Citi	9	100%	0	0%	0	0%	9	100 %
	Kopā:	376	100%	45	12 %	70	19 %	261	69 %

III Secinājumi

1. Salīdzinoši ar 2003.gadu, pieaudzis kopējais saņemto sūdzību (iesniegumu) skaits elektroapgādē. Tas izskaidrojams ar pieaugošo interesi par jautājumiem, kas saistīti ar elektroenerģijas un siltumenerģijas vienlaicīgu ražošanu koģenerācijas stacijās. Palielinājies sūdzību skaits, kas neattiecas uz komisijas kompetenci. Daudzi enerģijas lietotāji nav informēti, kuri jautājumi attiecas uz valsts, kuri uz pašvaldību sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas iestādi.
2. Sūdzību analīze parāda, ka sūdzību īpatsvars sadalījumā pa tematiskajām grupām, adresēts komisijai un sabiedrisko pakalpojumu sniedzējam, ir atšķirīgs. Piemēram, elektroapgādē no pakalpojumu sniedzējam iesniegtajām sūdzībām 22,6 % sūdzību ir saistītas ar elektroenerģijas kvalitāti, taču komisijai adresētās šāda veida sūdzības sastāda 4,7% .
3. Lai sekmīgāk risinātu galvenās problēmas, kuras atspoguļotas lietotāju sūdzībās, komisija 2004.gada 20.janvārī organizēja tikšanos ar valsts AS „Latvenergo” pārstāvjiem. Tikšanās rezultātā panākta vienošanās, ka valsts AS „Latvenergo” neatslēdz lietotājus pirms brīvdienām un svētku dienām un attiecīgi precizē savos iekšējos dokumentos.
4. Departaments, lai uzlabotu sniegto pakalpojumu kvalitāti, pašlaik strādā pie noteikumu projekta, kas definēs prasības kvalitātes jomā, un plāno 2005.gada otrajā ceturksnī projektu iesniegt padomei.

Enerģētikas departamenta direktors

A.Čunčulis