



**SABIEDRISKO PAKALPOJUMU REGULĒŠANAS KOMISIJA**

**PĀRSKATS  
PAR ENERĢIJAS LIETOTĀJU SŪDZĪBĀM (PRETENZIJĀM)  
2005.gadā**

Izstrādāts saskaņā ar  
Rīcības plāna 2006.gadam  
5.1.1.apakšpunktu

## I Ievads

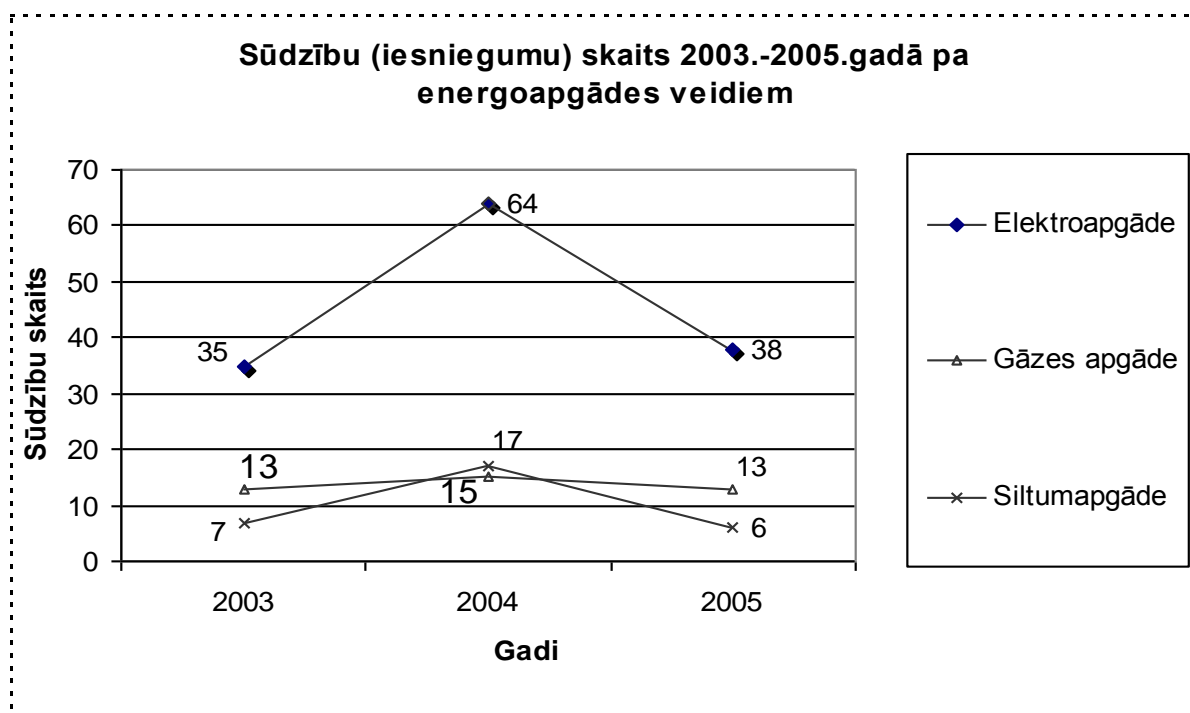
Pildot Enerģētikas likumā un likumā „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” noteiktās funkcijas, Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija (turpmāk – Komisija) izskata enerģijas lietotāju sūdzības (pretenzijas, iesniegumus) par energoapgādes komersantu pakalpojumu sniegšanu.

## II Sūdzību (pretenziju) analīze

1. 2005.gadā kopā saņemtas un izskatītas 69 sūdzības (pretenzijas, iesniegumi), tai skaitā, 57 – iesniegtas rakstiski, 12 – saņemtas elektroniski. Elektroniski tiek iesūtīti dažādi jautājumi, kas saistīti ar sabiedrisko pakalpojumu sniegšanu, piem., par nepieciešamajiem dokumentiem licences saņemšanai, elektroenerģijas iepirkuma cenām, tarifiem un citi. Tie nav klasificējami kā sūdzības, tāpēc turpmāk pārskatā tiks analizētas rakstiski saņemtās sūdzības (iesniegumi, pretenzijas).

Salīdzinot ar 2004.gadā saņemtajām sūdzībām, iesniegto sūdzību skaits ir būtiski samazinājies (par 41 %), īpaši samazinājušās elektroapgādē un siltumapgādē saņemtās sūdzības (iesniegumi). Gāzes apgādē sūdzību skaits ir saglabājies iepriekšējo gadu līmenī (skatīt 1. zīmējumā).

1.zīmējums



2. No juridiskām personām ir saņemtas 5 (9 %) un no fiziskām personām ir saņemtas 52 (91 %) sūdzības (iesniegumi). 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 2005.gadā saņemtās sūdzības (pretenzijas, iesniegumus), konstatējam, ka 14 % no kopējā skaita jeb 8 atbildēs iesniedzējam tika sniegts skaidrojums par dažādiem ar energoapgādi saistītiem jautājumiem (7 - elektroapgādē, 1 - gāzes apgādē), 86% jeb 49 iesniegumi klasificējami kā sūdzības (pretenzijas). Vērtējot šīs sūdzības (pretenzijas), konstatēts, ka pamatotas ir 6, nepamatotas – 25 un tās, kas neattiecas uz komisijas kompetenci – 18. Detalizētāku sūdzību dalījumu skatīt 1.tabulā.

1.tabula

Sūdzību dalījums	Kopā, t.sk.		elektroapgādē		gāzes apgādē	
	skaits	%	skaits	%	skaits	%
Pamatotas	6	12	5	13,5	1	8,3
Nepamatotas	25	51	15	40,5	10	83,4
Neattiecas uz komisijas kompetenci	18*	37	17*	46	1	8,3
<b>Kopā:</b>	<b>49</b>	100	<b>37</b>	100	<b>12</b>	100

\* iekļautas arī sūdzības ( 6 gab.), kas attiecas uz siltumapgādi.

Salīdzinot ar 2004.gadā saņemtajām sūdzībām (pretenzijām), 2005.gadā:

- pamatoto sūdzību skaits samazinājies par 9 procentpunktiem,
- nepamatoto sūdzību skaits palielinājies par 11 procentpunktiem;
- sūdzību skaits, kas neattiecas uz komisijas kompetenci, nav mainījies.

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 (47 %);
- elektroenerģijas uzskaitē un norēķini – jautājumi par uzskaitītās un patērētās elektroenerģijas apjomu un neapmaksātiem rēķiniem, rēķinu apmaksas termiņiem, elektroenerģijas tarifiem u.c. (26%);
- piegādātās elektroenerģijas kvalitāte (8%);
- dažādi citi jautājumi – problēmas, kas radušās sakarā ar atļautās slodzes samazināšanu, jautājumi par komercuzskaites mērāparātu uzstādīšanu un apkalpošanu, par apgaismojuma ierīkošanu koplietošanas telpās, jautājumi, kas saistīti ar elektrotīkla pieslēguma darbiem u.c.(19%).

Detalizētāku analīzi pa tematiskām grupām skatīt 2.tabulā.

2.tabula

Nr.p. k	Tematiskās grupas	Sūdzību skaits elektroapgādē				
		Pamatotās	Nepamatotās	Neattiecas uz Komisijas kompetenci	Sniegts skaidrojums	Kopā
1.	Elektroenerģijas piegāde	1	10	4	3	18
2.	Elektroenerģijas uzskaitē un norēķini	1	3	4	2	10
3.	Elektroenerģijas kvalitāte	1	1	1	0	3
4.	Citi	2	1	2	2	7
	<b>Kopā:</b>	5	15	11	7	38

Gāzes apgādē saņemtās sūdzības (pretenzijas) (13 gab.) var iedalīt šādās tematiskās grupās:

- dabasgāzes uzskaitē un norēķini (5 gab.) – vidējā izlīdzinātā maksājuma piemērošana, dabas gāzes tarifu paaugstināšana, abonentmaksu veidojošās izmaksas (39 %);
- dabasgāzes apgādes sistēmas ekspluatācija (6gab.) – jautājumi, kas saistīti ar tehnisko noteikumu izsniegšanas atteikumu, par ēkas gazifikāciju, par attieksmi pret klientiem saistībā ar ēkas gazifikāciju (46 %);
- sašķidrinātās gāzes jautājumi (2 gab.) - sašķidrinātās gāzes tarifi, sašķidrinātās gāzes apkures ierīkošana – tvertnes uzstādīšana un tehniskā apkope (15 %).

4. Komisijai tieši ir adresētas 43 sūdzības (iesniegumi) (75,5 %), pārsūtītas no citām valsts un pašvaldību institūcijām - 14 (24,5 %), t.sk., no Patērētāju tiesību aizsardzības centra (5), no pašvaldību Sabiedrisko pakalpojumu regulatora (1), no Tieslietu ministrijas (1), no Valsts prezidenta kancelejas (1), no Konkurences padomes (1) u.c.

Komisija ir izvērtējusi un sniegusi atbildi uz 52 sūdzībām (91 %), 5 sūdzības ( 9 %), kuru izvērtēšana nav komisijas kompetencē, ir pārsūtītas citām institūcijām atbildes sniegšanai, t.sk., 4 – pašvaldību Sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem, 1 – AS „Latvijas Gāze”. Sagatavojot atbildes, 25 gadījumos (44 %), lai objektīvāk izvērtētu izveidojušos situāciju, ir pieprasīta papildu informācija.