



SABIEDRISKO PAKALPOJUMU REGULĒŠANAS KOMISIJA

**PĀRSKATS
PAR ENERĢIJAS LIETOTĀJU SŪDZĪBĀM (PRETENZIJĀM)
2006.gadā**

Izstrādāts saskaņā ar
Rīcības plāna 2007.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. 2006.gadā kopā saņemtas un izskatītas 72 rakstiskās sūdzības (pretenzijas, iesniegumi) un 32 elektroniskās. Elektroniski tiek iesūtīti dažādi jautājumi, kas saistīti ar sabiedrisko pakalpojumu sniegšanu, piem., par nepieciešamajiem dokumentiem licences saņemšanai, elektroenerģijas iepirkuma cenām, pieslēguma maksu, tarifiem un to veidojošām izmaksām un citi. Tie nav klasificējami kā sūdzības, tāpēc turpmāk pārskatā tiks analizētas rakstiski saņemtās sūdzības (iesniegumi, pretenzijas).

Salīdzinot ar 2005.gadā saņemtajām sūdzībām, sūdzību skaits par elektroapgādes jautājumiem saglabājies iepriekšējā gada līmenī. Pieaudzis to sūdzību skaits, kas skar siltumapgādes un gāzes apgādes jautājumus (skatīt 1. zīmējumā).

Sākot no 2003.gada, energoapgādes nozarē iesniegtās un izskatītās sūdzības/ iesniegumus raksturo sekojoši skaitļi:

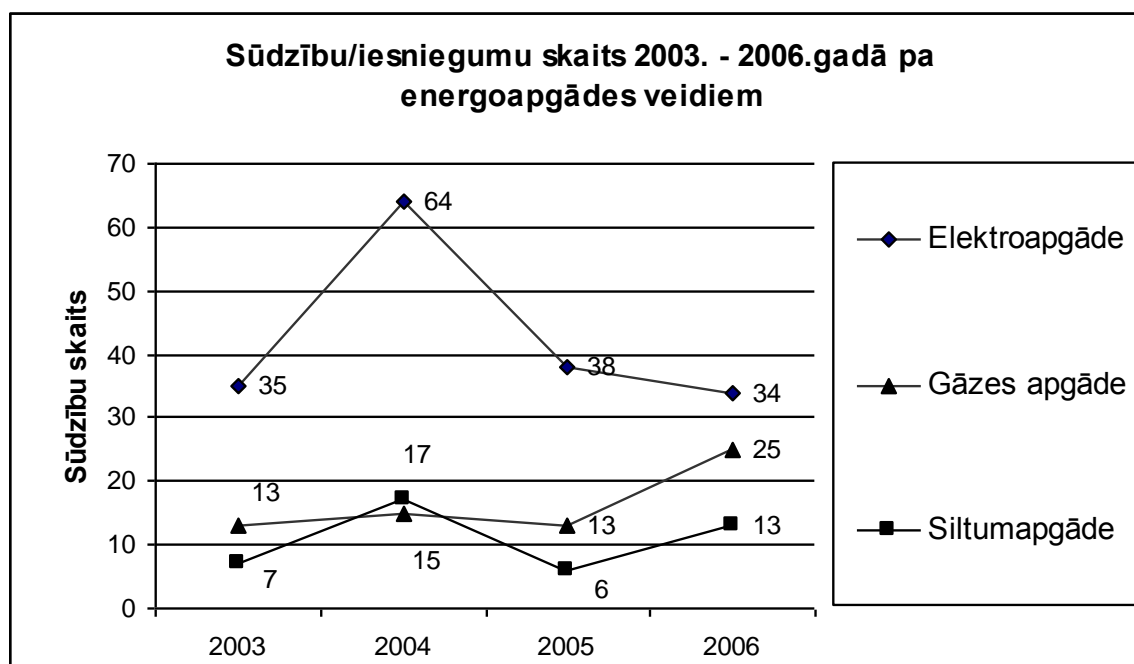
2003.g. – 55;

2004.g. – 96;

2005.g. – 57;

2006.g. – 72.

1.zīmējums



2. No juridiskām personām ir saņemtas 13 (18 %) un no fiziskām personām ir saņemtas 59 (82 %) 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 2006.gadā saņemtās sūdzības (pretenzijas, iesniegumus), konstatējam, ka 28 % no kopējā skaita jeb 20 atbildēs iesniedzējam tika sniegts skaidrojums par dažādiem ar energoapgādi saistītiem jautājumiem (11 - elektroapgādē, 9 - gāzes apgādē), 72 % jeb 52 iesniegumi klasificējami kā sūdzības (pretenzijas). Vērtējot šīs sūdzības (pretenzijas), konstatēts, ka pamatotas ir 12, nepamatotas – 22 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	12	23	11	31	1	6
Nepamatotas	22	42	9	25	13	81
Neattiecas uz komisijas kompetenci	18*	35	16*	44	2	13
Kopā:	52	100	36	100	16	100

* iekļautas arī sūdzības (13 gab.), kas attiecas uz siltumapgādi.

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

- jautājumi, kas saistīti ar elektroenerģijas piegādi – piegādes pārtraukšanas gadījumi, atjaunošana, piegādes līgumi u.c. (29 %);
- pieslēgums – jauna pieslēguma ierīkošana, pieslēguma maksa, atļautās slodzes palielināšana, tiešās līnijas pieslēgums u.c. (29%)
- elektroenerģijas uzskaitē un norēķini – jautājumi par uzskaitītās un patērētās elektroenerģijas apjomiem un neapmaksātiem rēķiniem, rēķinu apmaksas termiņiem, elektroenerģijas tarifiem u.c. (9%);
- piegādātās elektroenerģijas kvalitāte (9%);
- dažādi citi jautājumi – par klientu servisa slēgšanu, par obligāti iepērkamās elektroenerģijas cenu, par ielu apgaismojuma elektrotīkliem, jautājumi, kas saistīti ar licencēšanu u.c. (24%).

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	4	3	1	2	10
2.	Pieslēgums	4	3		3	10
3.	Elektroenerģijas uzskaitē un norēķini		1		2	3
4.	Elektroenerģijas kvalitāte	3				3
5.	Citi		2	2	4	8
	Kopā:	11	9	3	11	34

Gāzes apgādē saņemtās sūdzības (pretenzijas) (25 gab.) var iedalīt šādās tematiskās grupās:

- dabasgāzes uzskaitē un norēķini (7 gab.) – vidējā izlīdzinātā maksājuma piemērošana, dabasgāzes tarifu paaugstināšana, abonentmaksu veidojošās izmaksas (28 %);
- dabasgāzes piegāde (7gab.) – dabasgāzes piegādes pārtraukšanas gadījumi, atjaunošana, gāzesvada izbūves un pieslēguma termiņa kavēšanās u.c.(28 %);
- sašķidrinātās gāzes jautājumi (9 gab.) - sašķidrinātās gāzes tarifi, sašķidrinātās gāzes piegādes pārtraukšana pa cauruļvadiem, sašķidrinātās gāzes kvalitāte u.c.(36 %);
- dažādi citi jautājumi (2gab.) – dabasgāzes skaitītāja nomaina, jautājumi, kas saistīti ar tehnisko noteikumu izsniegšanas atteikumu (8%).

4. Komisijai tieši ir adresētas 47 sūdzības (iesniegumi) (65,3 %), pārsūtītas no citām valsts un pašvaldību institūcijām - 25 (34,7 %), tai skaitā, no Patērētāju tiesību aizsardzības centra (6), no Ekonomikas ministrijas (7), no Valsts prezidenta kancelejas (5), no Valsts kancelejas (3) u.c.

Komisija ir izvērtējusi un sniegusi atbildi uz 58 sūdzībām (81 %), 14 sūdzības (19 %), kuru izvērtēšana nav Komisijas kompetencē, ir pārsūtītas citām institūcijām atbildes sniegšanai, tajā skaitā, 10 – pašvaldību Sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem, 2 – SIA „Latvijas propāna gāze”, 1 – AS „Latvijas Gāze”, 1 – SIA „Avota nami”.

Sagatavojot atbildes, 26 gadījumos (36 %), lai objektīvāk izvērtētu izveidojušos situāciju, ir pieprasīta papildu informācija.