

APSTIPRINĀTS
Sabiedrisko pakalpojumu
regulēšanas komisijas padomes
2008.gada 5.marta sēdē
(prot. Nr.9, 8.p)



SABIEDRISKO PAKALPOJUMU REGULĒŠANAS KOMISIJA

**PĀRSKATS
PAR ENERĢIJAS LIETOTĀJU SŪDZĪBĀM (PRETENZIJĀM)
2007.gadā**

I Ievads

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

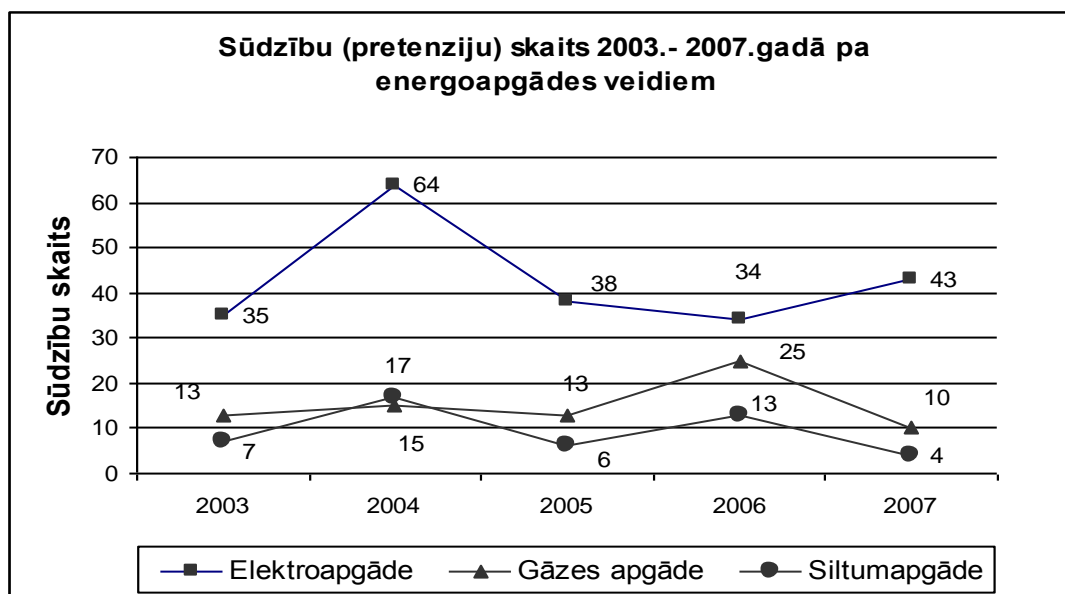
II Sūdzību (pretenziju) analīze

1. 2007.gadā kopā saņemtas un izskatītas 57 rakstiskās sūdzības (pretenzijas) un 30 elektroniskās. Elektroniski tiek iesūtīti dažādi jautājumi, kas saistīti ar sabiedrisko pakalpojumu sniegšanu, piemēram, 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 (pretenzijas).

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

- 2003.g. – 55;
- 2004.g. – 96;
- 2005.g. – 57;
- 2006.g. – 72;
- 2007.g. – 57.

1.zīmējums



2. No juridiskām personām ir saņemtas 9 (16 %) un no fiziskām personām ir saņemtas 48 (84 %) 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 2007.gadā

saņemtās sūdzības (pretenzijas), konstatējam, ka 12 % no kopējā skaita jeb 7 atbildēs iesniedzējam tika sniegts skaidrojums par dažādiem ar energoapgādi saistītiem jautājumiem, 16% jeb 9 sūdzības neattiecas uz Komisijas kompetenci, 4 sūdzības (7%) ir pamatotas un 37 sūdzības (65%) – nepamatotas. Detalizētāku sūdzību dalījumu pa energoapgādes veidiem skatīt 1.tabulā.

1.tabula

Sūdzību dalījums	Kopā, t.sk.		elektroapgādē		gāzes apgādē		siltumapgādē	
	Skaitis	%	skaitis	%	skaitis	%	skaitis	%
Pamatotas	4	7	4	9				
Nepamatotas	37	65	30	70	7	70		
Neattiecas uz komisijas kompetenci	9	16	4	9	1	10	4	100
Sniegts skaidrojums	7	12	5	12	2	20		
Kopā:	57	100	43	100	10	100	4	100

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. (37,2 %);
- pieslēgums – jauna pieslēguma ierīkošana, pieslēguma maksa, pieslēguma ierīkošanas izmaksu kompensēšana, atļautās slodzes palielināšana u.c. (27,9%)
- elektroenerģijas uzskaitē un norēķini – jautājumi par uzskaitītās un patērētās elektroenerģijas apjomu un neapmaksātiem rēķiniem, rēķinu apmaksas termiņiem, elektroenerģijas tarifiem u.c. (11,6%);
- piegādātās elektroenerģijas kvalitāte (9,3%);
- dažādi citi jautājumi – par izsniegto tehnisko noteikumu tiesiskumu, par klientu apkalpošanas kvalitāti, par pakalpojumu sniedzēja rīcību, par materiālo zaudējumu atlīdzināšanu u.c.(14%).

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	9	4	2	16
2.	Pieslēgums		12			12
3.	Elektroenerģijas uzskaitē un norēķini		2		3	5
4.	Elektroenerģijas kvalitāte		4			4
5.	Citi	3	3			6
	Kopā:	4	30	4	5	43

Gāzes apgādē saņemtās sūdzības (pretenzijas) (10 gab.) var iedalīt šādās tematiskās grupās:

- dabasgāzes uzskaitē un norēķini (3 gab.) – dabasgāzes tarifu paaugstināšana, dabasgāzes skaitītāja mehāniski bojājumi u.c. (30 %);
- dabasgāzes piegāde (2gab.) – dabasgāzes piegādes pārtraukšanas gadījumi, atjaunošana (20 %);
- sašķidrinātās gāzes jautājumi (4 gab.) – norēķini par sašķidrināto gāzi, sašķidrinātās gāzes piegāde, sašķidrinātās gāzes kvalitāte u.c.(40 %);
- citi (1gab.) – jautājums, kas saistīts ar tehnisko noteikumu izsniegšanas atteikumu (10%).

4. Komisijai tieši ir adresētas 38 sūdzības (pretenzijas) (66,7 %), pārsūtītas no citām valsts un pašvaldību institūcijām - 19 (33,3 %), tai skaitā, no Patērētāju tiesību aizsardzības centra (13), no Ekonomikas ministrijas (3), no Valsts prezidenta kancelejas (1), no Valsts energoinspekcijas (1) u.c.

Komisija ir izvērtējusi un sniegusi atbildi uz 51 sūdzību (89,5 %), 6 sūdzības (10,5 %) pārsūtītas citām institūcijām atbildes sniegšanai. Sagatavojot atbildes, 38 gadījumos, lai objektīvāk izvērtētu izveidojušos situāciju, ir pieprasīta papildu informācija.

III Secinājumi un veiktie pasākumi

1. 2007.gadā, tāpat kā 2006.gadā, elektroapgādē lielākais sūdzību (pretenziju) skaits ir par elektroenerģijas piegādes jautājumiem un jautājumiem, kas saistīti ar elektroenerģijas sistēmas pieslēguma ierīkošanu. Attiecībā uz pieslēguma ierīkošanu lielākā daļa sūdzību iesniedzēji ir neapmierināti ar augstajām sistēmas pieslēguma ierīkošanas izmaksām. Klientam tiek izskaidroti sistēmas pieslēguma noteikumi, uzsverot, ka būvmateriālu cenas nosaka tirgus apstākļi un Komisija tās nevar ietekmēt.

2. Sūdzību izskatīšana un atbildes sniegšana notiek normatīvos aktos paredzētajā kārtībā. Lai pēc iespējas objektīvāk noskaidrotu sūdzību iesniedzēja minētos faktus un izvērtētu pakalpojuma sniedzēja rīcības atbilstību normatīvajiem aktiem, tiek pieprasīta papildu informācija no pakalpojumu sniedzēja vai izbraukts uz iesniegumā minēto objektu. Dažreiz objektīvas atbildes sniegšanu apgrūtina sūdzībā minēto faktu pārbaude, it sevišķi, ja tie attiecas uz senāku laika periodu. Sūdzību iesniedzēji un pakalpojumu sniedzēji bieži atšķirīgi traktē savu rīcību un, dokumentu trūkumu dēļ, dažkārt ir apgrūtināti noskaidrot objektīvo patiesību.

3. Pamatoto sūdzību (pretenziju) gadījumos ar Komisijas līdzdalību pakalpojumu sniedzējs ir novērsis radušās domstarpības un nepilnības, kā arī atsevišķos gadījumos kompensējis materiālos zaudējumus.

4. Lai uzlabotu klientu apkalpošanu, Enerģētikas departaments rīkoja darba sanāksmi ar AS „Sadales tīkls” vadību, kurā apsprieda jautājumus par problēmām ar elektroenerģijas sistēmas pieslēguma ierīkošanu un pieslēguma maksas noteikšanu. Tika panākta vienošanās, ka AS „Sadales tīkls” izstrādās priekšlikumus nepieciešamajiem grozījumiem Sistēmas pieslēguma noteikumos elektroenerģijas sistēmas dalībniekiem un veiks iekšējus organizatoriskus pasākumus situācijas uzlabošanai.

5. Turpinās sadarbība ar komersantiem un regulāri aktualizējam Komisijas tīmekļa vietnē sadaļu „Enerģijas lietotāju biežāk uzdotie jautājumi un atbildes”.

Priekšsēdētāja

V.Andrējeva