

APSTIPRINĀTS
Sabiedrisko pakalpojumu
regulēšanas komisijas padomes
2009.gada 4.marta sēdē
(prot. Nr.8, 3.p.)



SABIEDRISKO PAKALPOJUMU REGULĒŠANAS KOMISIJA

**PĀRSKATS
PAR ENERĢIJAS LIETOTĀJU SŪDZĪBĀM
2008.gadā**

I Ievads

Pildot Enerģētikas likumā un likumā „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” 10.panta trešajā daļā un 13.panta otrajā daļā noteiktās funkcijas, Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija (turpmāk – Komisija) izskata enerģijas lietotāju sūdzības par energoapgādes komersantu sabiedrisko pakalpojumu sniegšanu.

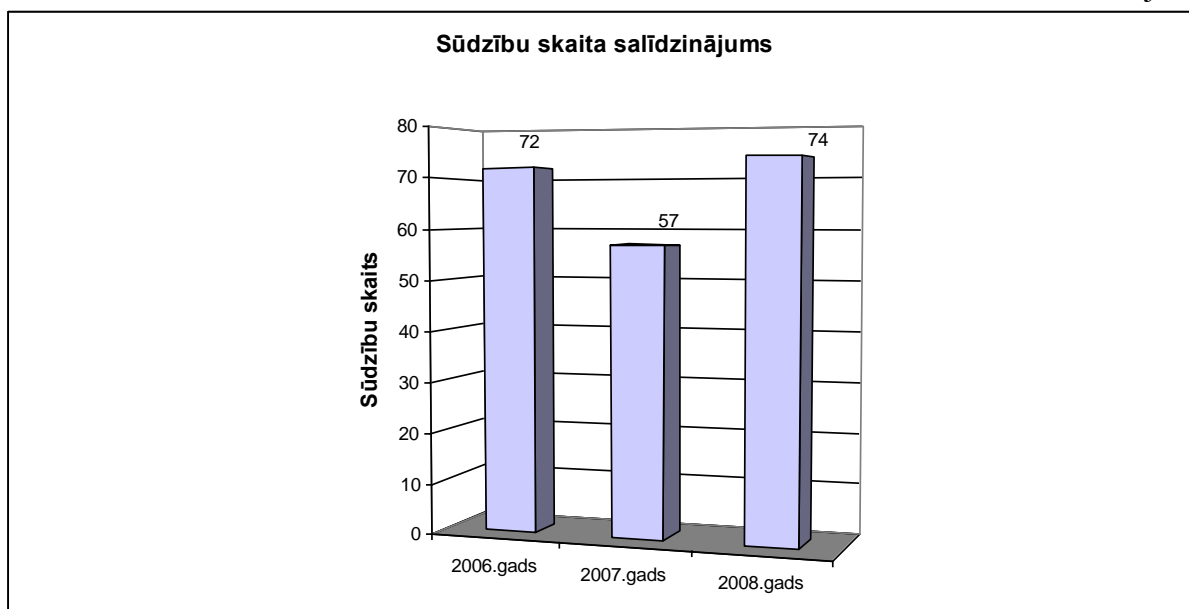
II Sūdzību analīze

2008.gadā kopā saņemtas un izskatītas 74 rakstiskās sūdzības un sniegtas atbildes uz 75 elektroniski saņemtajiem jautājumiem. Elektroniski Komisija saņem dažādus jautājumus, kas saistīti ar sabiedrisko pakalpojumu sniegšanu, piemēram, par nepieciešamajiem dokumentiem licences saņemšanai, elektroenerģijas iepirkuma cenām, pieslēguma maksu, piegādes līgumiem, tarifiem un to veidojošām izmaksām un citi. Tie nav klasificējami kā sūdzības, tomēr atbildes sagatavošana prasa zināmu laiku, lai sniegtu adresātam precīzu informāciju par neskaidrām tēmām un jautājumiem.

Turpmāk pārskatā ir analizētas tikai rakstiski saņemtās sūdzības.

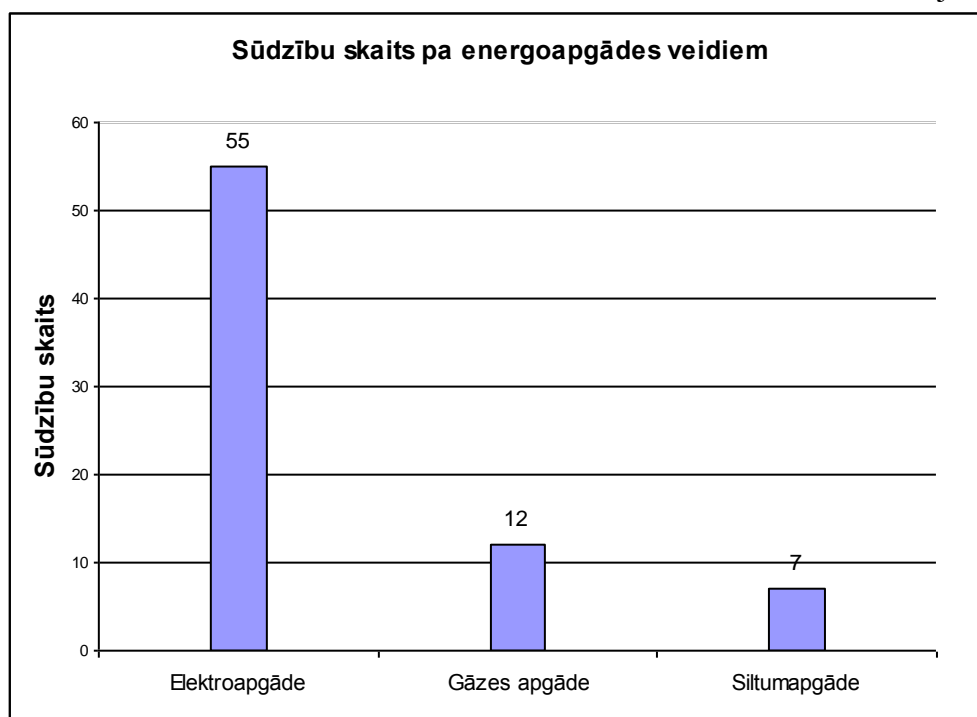
Kopējo sūdzību skaits 2006., 2007. un 2008.gadā un to salīdzinājums norādīts 1.zīmējumā.

1.zīmējums



Sūdzību skaits pa energoapgādes veidiem 2008.gadā norādīts 2.zīmējumā.

2.zīmējums



2. No juridiskām personām ir saņemtas 11 (15 %) un no fiziskām personām - 63 (85 %) sūdzības. Izskatot 2008.gadā saņemtās sūdzības, konstatējam, ka 15 % no kopējā skaita jeb 11 atbildēs iesniedzējam sniegts skaidrojums par dažādiem ar energoapgādi saistītiem jautājumiem, 8 % jeb 6 sūdzības neattiecas uz Komisijas kompetenci, 13 sūdzības (18 %) ir pamatotas un 44 sūdzības (59 %) – nepamatotas. Detalizētāku sūdzību dalījumu pa energoapgādes veidiem skatīt 1.tabulā.

1.tabula

Sūdzību dalījums	Kopā, t.sk.		elektroapgādē		gāzes apgādē		siltumapgādē	
	Skaits	%	skaits	%	skaits	%	skaits	%
Pamatotas	13	18	12	22	1	8		
Nepamatotas	44	59	35	63	6	50	3	43
Neattiecas uz komisijas kompetenci	6	8	2	4			4	57
Sniegts skaidrojums	11	15	6	11	5	42		
Kopā:	74	100	55	100	12	100	7	100

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

- pieslēgums – jauna pieslēguma ierīkošana, pieslēguma maksa, pieslēguma līgumi, pieslēguma ierīkošanas izmaksu kompensēšana, atļautās slodzes palielināšana u.c. (36 %)
- jautājumi, kas saistīti ar elektroenerģijas piegādi – piegādes pārtraukšanas gadījumi, atjaunošana, piegādes līgumi u.c. (24 %);
- elektroenerģijas uzskaitē un norēķini – jautājumi par uzskaitītās un patērētās elektroenerģijas apjomiem un neapmaksātiem rēķiniem, rēķinu apmaksas termiņiem, elektroenerģijas tarifiem u.c. (16%);
- piegādātās elektroenerģijas kvalitāte (6%);
- dažādi citi jautājumi – par klientu apkalpošanas kvalitāti, par pakalpojumu sniedzēja rīcību, par ēkas koplietošanas telpu elektrotīkla sakārtošanu u.c.(18 %).

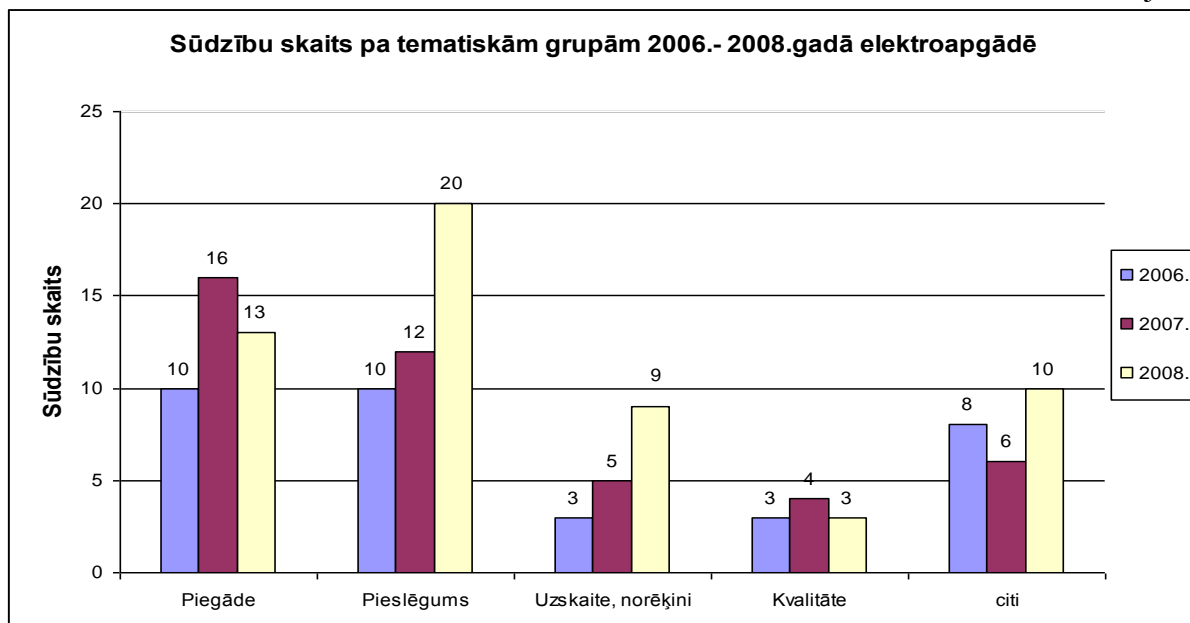
Detalizētāku analīzi pa tematiskām grupām skatīt 2.tabulā.

2.tabula

Nr.p. k.	Tematiskās grupas	Sūdzību skaits elektroapgādē				
		Pamatotās	Nepamatotās	Neattiecas uz Komisijas kompetenci	Sniegts skaidrojums	Kopā
1.	Elektroenerģijas piegāde	3	7		3	13
2.	Pieslēgums	6	13		1	20
3.	Elektroenerģijas uzskaitē un norēķini	2	6		1	9
4.	Elektroenerģijas kvalitāte		2	1		3
5.	Citi	1	7	1	1	10
	Kopā:	12	35	2	6	55

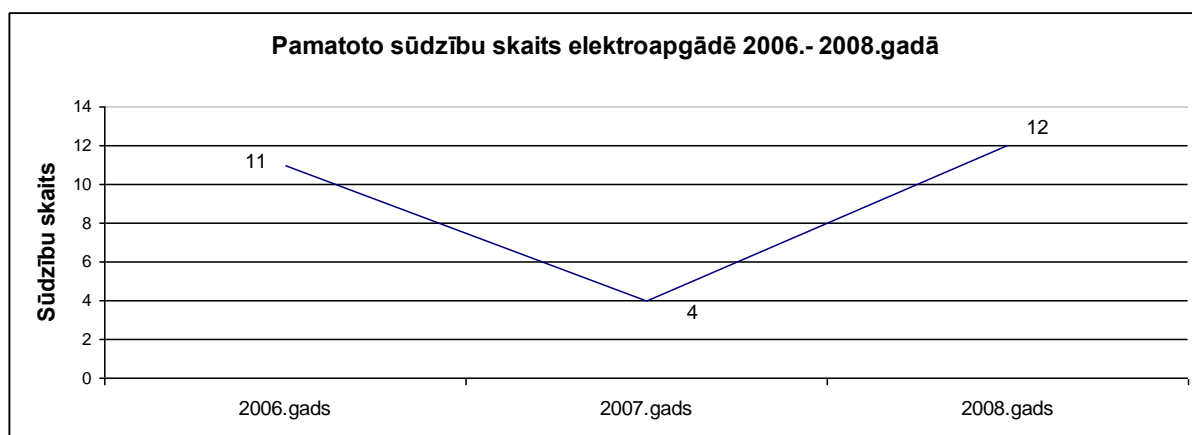
Sūdzību skaits pa tematiskajām grupām elektroapgādē 2006.- 2008.gadā attēlots 3.zīmējumā.

3.zīmējums



Pamatoto sūdzību dinamika elektroapgādē 2006. – 2008.gadā attēlota 4.zīmējumā.

4.zīmējums



Gāzes apgādē saņemtās sūdzības var iedalīt šādās tematiskās grupās:

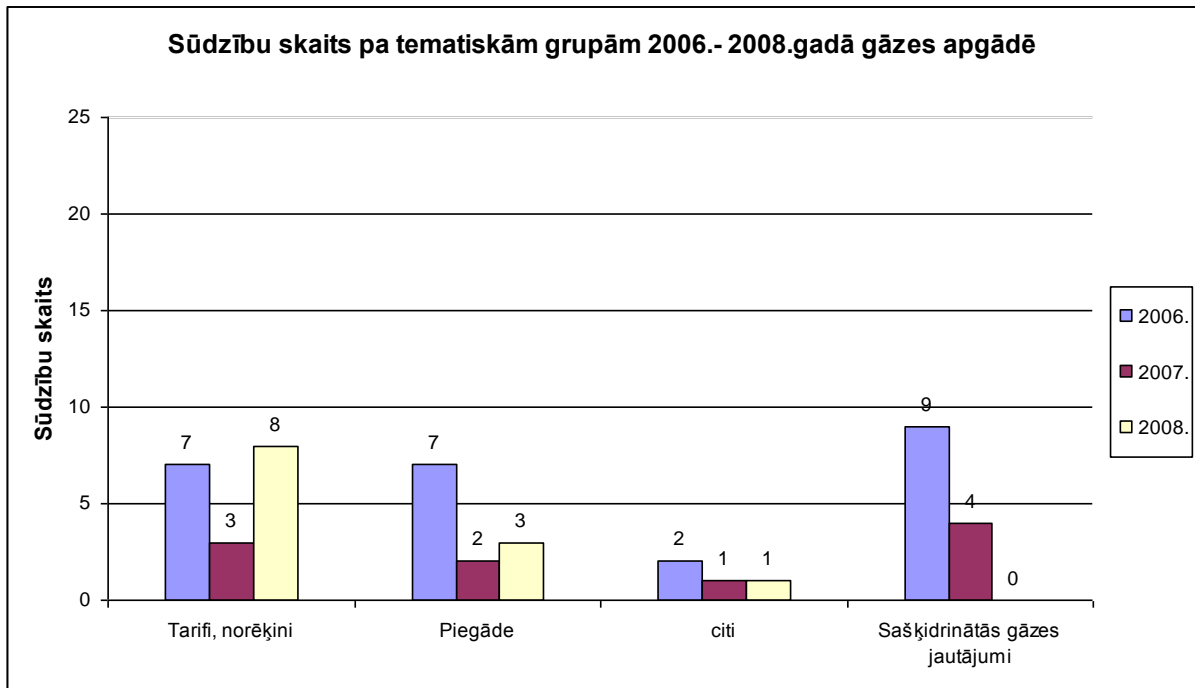
- dabasgāzes tarifi – dabasgāzes tarifu paaugstināšana, dabasgāzes tarifu veidojošās izmaksas (42 %);
- dabasgāzes uzskaitē un norēķini – parāda summas aprēķins, parāda nomaksa, gāzes skaitītāja mehānisma bojājums (25 %);
- dabasgāzes piegāde – dabasgāzes piegādes pārtraukšanas gadījumi, atjaunošana, piegādes līguma saistību neizpilde (25 %);

- citi – jautājums, kas saistīts ar izdevumiem par dabasgāzes skaitītāja noņemšanu (8 %).

Par sašķidrinātās naftas gāzes sadales pakalpojumu no virszemes un pazemes tvertnēm pa cauruļvadiem līdz ievadam daudzdzīvokļu ēkā sūdzības nav saņemtas.

Sūdzību dinamika pa tematiskajām grupām gāzes apgādē 2006.-2008.gadā attēlota 5.zīmējumā.

5.zīmējums



4. Komisijai tieši ir adresētas 62 sūdzības (83,8 %), pārsūtītas no citām valsts un pašvaldību institūcijām - 12 (16,2 %), tai skaitā, no Patērētāju tiesību aizsardzības centra -7, no Ekonomikas ministrijas -3, no Valsts prezidenta kancelejas -1 un no Valsts būvinspekcijas -1.

Komisija ir izvērtējusi un sniegusi atbildi uz 69 sūdzībām (93,2 %), 5 sūdzības (6,8 %) pārsūtītas citām institūcijām atbildes sniegšanai. Sagatavojot atbildes, 52 gadījumos, lai objektīvāk izvērtētu izveidojušos situāciju, ir pieprasīta papildu informācija.

III Secinājumi un veiktie pasākumi

1. Kopumā 2008.gadā Komisijā iesniegto sūdzību skaits par energoapgādes komersantu sniegtajiem pakalpojumiem salīdzinot ar 2007.gadu ir pieaudzis, kas saistīts ar sūdzību skaita pieaugumu elektroapgādē.

2. Joprojām Komisija saņem sūdzības no elektroenerģijas lietotājiem, kuriem elektroenerģijas piegādi nodrošina dārzkopības kooperatīvi. Lai gan par dārzkopības kooperatīvu īpašumā esošo elektrotīklu uzturēšanu ir atbildīgs to īpašnieks, dārzkopības kooperatīvu īpašumā esošie elektrotīkli vairs neatbilst mūsdienu tehniskās ekspluatācijas un drošības prasībām, kā arī daudzi kooperatīvi tiek likvidēti. Līdz ar to, lai lietotājs, kas saņem elektroenerģiju, izmantojot dārzkopības kooperatīva elektrotīklu, kļūtu par AS „Sadales tīkls” sistēmas

lietotāju, jāierīko jauns sistēmas pieslēgums individuāli vai kooperatīvam piederošie elektrotīkli jānodod AS „Sadales tīkls” īpašumā, iepriekš veicot esošo elektrotīklu rekonstrukciju atbilstoši noteiktajām tehniskajām prasībām. Abos gadījumos nepieciešami lieli finanšu līdzekļi, kas izsauc neapmierinātību dārzkopības dalībnieku vidū.

3. Lai pēc iespējas objektīvāk pārbaudītu lietotāju sūdzībās minētos faktus un izvērtētu pakalpojuma sniedzēja rīcības atbilstību normatīvajiem aktiem, Komisija pieprasa papildu informāciju gan no lietotāja, gan pakalpojumu sniedzēja. No Komisijā saņemtās informācijas var secināt, ka sūdzību iesniedzēji un pakalpojumu sniedzēji bieži atšķirīgi traktē savu rīcību, tiesības un pienākumus, kā rezultātā starp pusēm rodas domstarpības.

4. Ņemot vērā Komisijas skaidrojumus un uzdevumus, pamatoto sūdzību gadījumos pakalpojumu sniedzējs ir novērsis radušās domstarpības un nepilnības. Divos gadījumos, kas attiecas uz elektroenerģijas uzskaiti un norēķiniem, AS „Sadales tīkls” anulēja sastādīto aktu par neuzskaitīto elektroenerģiju un pamatojoties uz to izrakstīto pārrēķina rēķinu.

5. 2008.gadā, tāpat kā 2007.gadā, elektroapgādē lielākais sūdzību skaits ir par elektroenerģijas piegādes jautājumiem un jautājumiem, kas saistīti ar elektroenerģijas sistēmas pieslēguma ierīkošanu un galvenokārt attiecas uz augstajām sistēmas pieslēguma ierīkošanas izmaksām. Pamatoto sūdzību gadījumos, kas attiecas uz elektroenerģijas sistēmas pieslēguma ierīkošanu, ar Komisijas līdzdalību panākts, ka AS „Sadales tīkls” ir veikusi pieslēguma maksas pārrēķinu un noslēgusi jaunus, spēkā esošajiem tiesību aktiem atbilstošus, pieslēguma līgumus. Vienā gadījumā sistēmas pieslēguma ierīkošana veikta bez maksas, jo šādu regulējumu paredz spēkā esošie tiesību akti. Komisija ir norādījusi AS „Sadales tīkls” uz nepieciešamību pārskatīt pieslēguma līguma noteikumus un nodrošināt to atbilstību Patērētāju tiesību aizsardzības likumam.

6. Komisija ir uzsākusi darbu pie grozījumiem Sistēmas pieslēguma noteikumos elektroenerģijas sistēmas dalībniekiem. Ir notikušas vairākas darba apspriedes ar AS „Sadales tīkls”, kurās apspriesti jautājumi par sistēmas pieslēguma ierīkošanas procedūras precizēšanu un pieslēguma maksas, galvenokārt attiecināmo izmaksu, samazināšanu.

7. Lai novērstu lietotāju un sistēmas operatora domstarpības jautājumos, kas saistīti ar elektroenerģijas uzskaiti, Komisija ir ierosinājusi Ekonomikas ministrijai papildināt atsevišķos Elektroenerģijas tirdzniecības un lietošanas noteikumu punktus ietvertu regulējumu, skaidri definējot tos gadījumus, kad sistēmas operatoram ir obligāts pienākums nodot ekspertīzei no lietotāja neatkarīgu darbību rezultātā bojātos vai lietotāja apzinātu darbību rezultātā bojātos komercuzskaites mēraparātus. Minētie priekšlikumi sagatavoti ņemot vērā Komisijā saņemtās elektroenerģijas lietotāju sūdzības par sadales sistēmas operatora rīcību, aprēķinot neuzskaitīto elektroenerģiju, gadījumos, kad konstatēts komercuzskaites mēraparāta bojājums.

Priekšsēdētāja

V.Andrējeva