

APSTIPRINĀTS  
Sabiedrisko pakalpojumu  
regulēšanas komisijas padomes  
2010.gada 17.marta sēdē  
(prot. Nr.12, 10.p.)



**SABIEDRISKO PAKALPOJUMU REGULĒŠANAS KOMISIJA**

**PĀRSKATS  
PAR ENERĢIJAS LIETOTĀJU SŪDZĪBĀM  
2009.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.

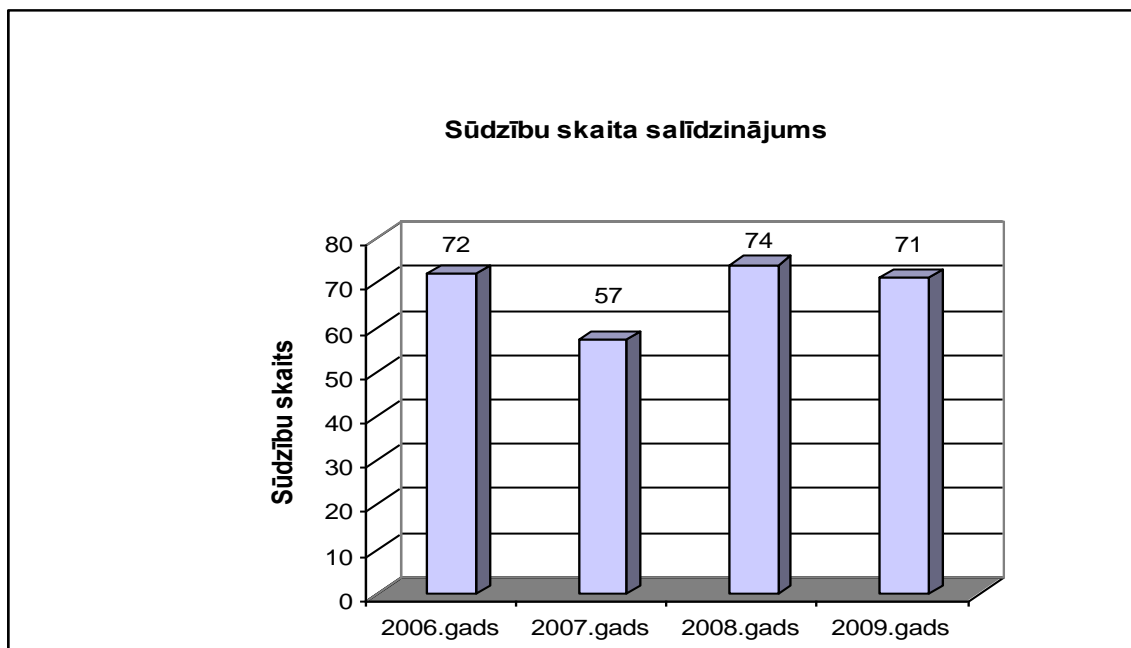
## II Sūdzību analīze

2009.gadā kopā saņemta un izskatīta 71 rakstiskā sūdzība un sniegtas atbildes uz 56 elektroniski saņemtajiem jautājumiem. Elektroniski Komisija saņem dažādus jautājumus, kas saistīti ar sabiedrisko pakalpojumu sniegšanu, piemēram, par nepieciešamajiem dokumentiem licences saņemšanai, par norēķinu kārtību, 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.

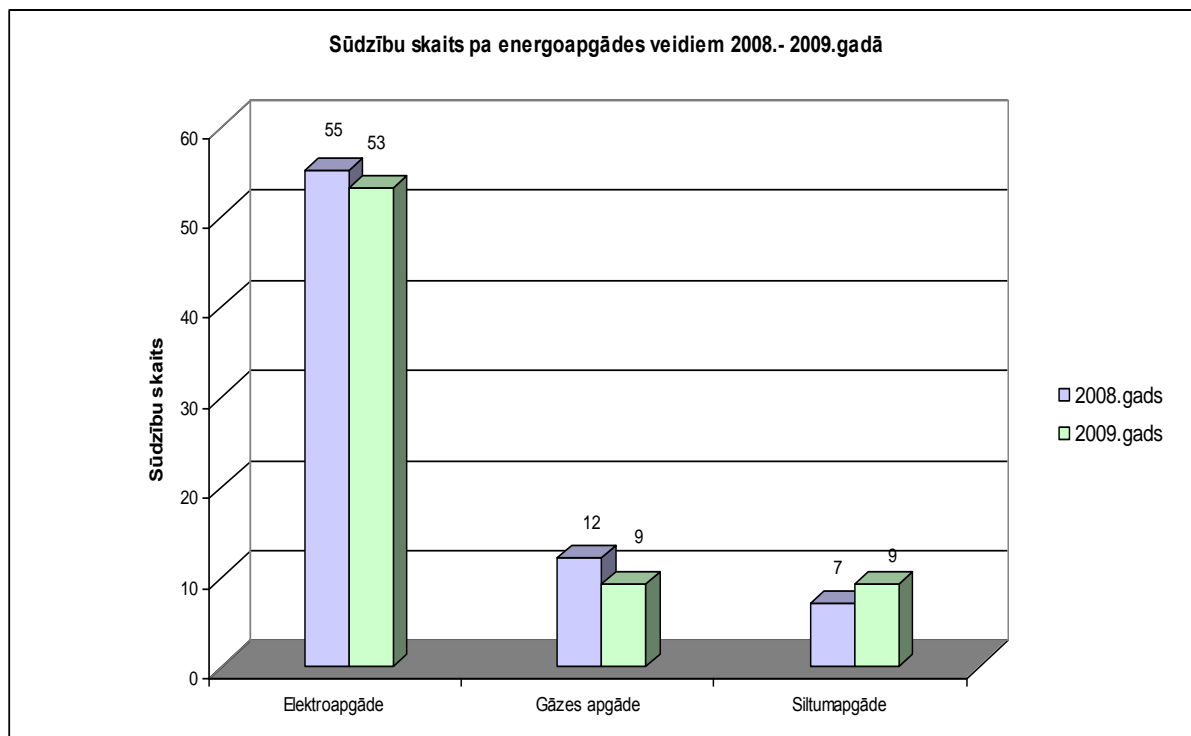
Kopējo sūdzību skaits 2006., 2007., 2008. un 2009.gadā un to salīdzinājums norādīts 1.zīmējumā.

1.zīmējums



Sūdzību skaits pa energoapgādes veidiem 2008. - 2009.gadā norādīts 2.zīmējumā.

2.zīmējums



2. No juridiskām personām ir saņemtas 7 (10 %) un no fiziskām personām - 64 (90 %) sūdzības. Izskatot 2009.gadā saņemtās sūdzības, konstatējam, ka 13 % no kopējā skaita jeb 9 atbildēs iesniedzējam sniegts skaidrojums par dažādiem ar energoapgādi saistītiem jautājumiem, 17 % jeb 12 sūdzības neattiecas uz Komisijas kompetenci, 10 sūdzības (14 %) ir pamatotas un 40 sūdzības (56 %) – 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	10	14	10	19				
Nepamatotas	40	56	30	57	5	56	5	56
Sniegts skaidrojums	9	13	7	13	2	22		
Neattiecas uz Komisijas kompetenci	12	17	6	11	2	22	4	44
<b>Kopā:</b>	<b>71</b>	<b>100</b>	<b>53</b>	<b>100</b>	<b>9</b>	<b>100</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

3. Elektroapgādē 2009.gadā saņemtas 15 sūdzības par AS „Latvenergo” un 34 par AS „Sadales tīkls” sniegtajiem pakalpojumiem. Saņemtās sūdzības pēc satura var iedalīt sešās grupās :

- elektroenerģijas uzskaitē un norēķini – jautājumi par uzskaitītās un patērētās elektroenerģijas apjomu un neapmaksātiem rēķiniem, rēķinu apmaksas termiņiem, maksājuma pārrēķini un sastādītie akti par neuzskaitīto elektroenerģiju u.c. (30%);
- pieslēgums – jauna pieslēguma ierīkošana, pieslēguma maksa, pieslēguma līgumi, pieslēguma ierīkošanas izmaksu kompensēšana, atļautās slodzes palielināšana u.c. (23 %);
- jautājumi, kas saistīti ar elektroenerģijas piegādi – piegādes pārtraukšanas gadījumi, atjaunošana, piegādes līgumi u.c. (21 %);
- elektroenerģijas tarifi – elektroenerģijas tarifu piemērošana, maksas par ievadaizsardzības aparāta strāvas lieluma atcelšana, par tarifā iekļautām pozīcijām u.c. (13%);
- piegādātās elektroenerģijas kvalitāte (4%);
- dažādi citi jautājumi – maksa par elektroenerģijas komercuzskaites mēraparāta nomaiņu un ekspertīzes izdevumiem, par elektrotīklu tehnisko stāvokli aiz piederības robežas u.c.(9 %).

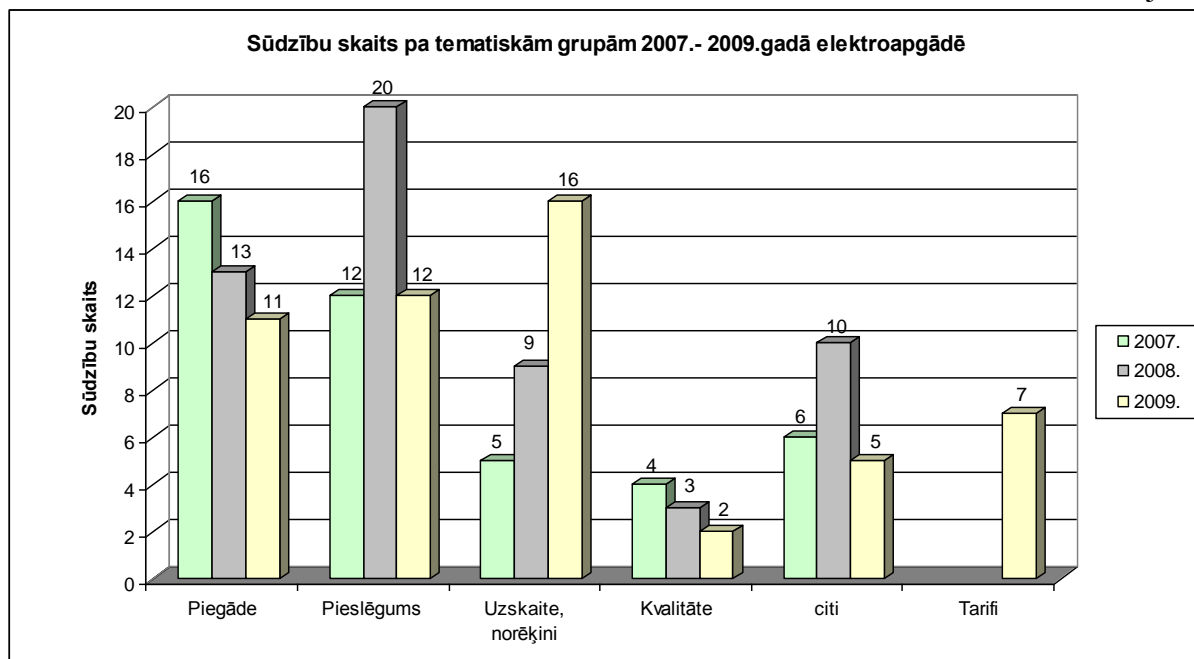
Detalizētāku analīzi pa tematiskām grupām skatīt 2.tabulā.

2.tabula

Nr.p. k.	Tematiskās grupas	Sūdzību skaits elektroapgādē				
		Pamatotās	Nepamatotās	Sniegts skaidrojums	Neattiecas uz Komisijas kompetenci	Kopā
1.	Elektroenerģijas uzskaitē un norēķini	4	7	2	3	16
2.	Pieslēgums	2	10			12
3.	Elektroenerģijas piegāde	2	6		3	11
4.	Elektroenerģijas tarifi		2	5		7
5.	Elektroenerģijas kvalitāte	1	1			2
6.	Citi	1	4			5
	<b>Kopā:</b>	10	30	7	6	<b>53</b>

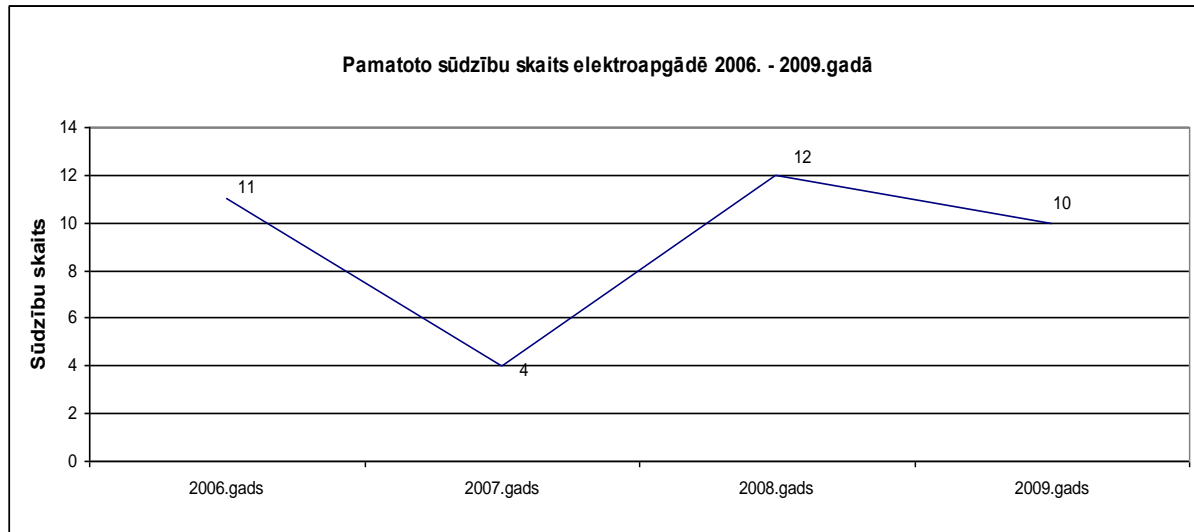
Sūdzību skaits pa tematiskajām grupām elektroapgādē 2007.- 2009.gadā attēlots 3.zīmējumā.

3.zīmējums



Pamatoto sūdzību dinamika elektroapgādē 2006. – 2009.gadā attēlota 4.zīmējumā.

4.zīmējums



4. Gāzes apgādē saņemtās sūdzības var iedalīt šādās tematiskās grupās:

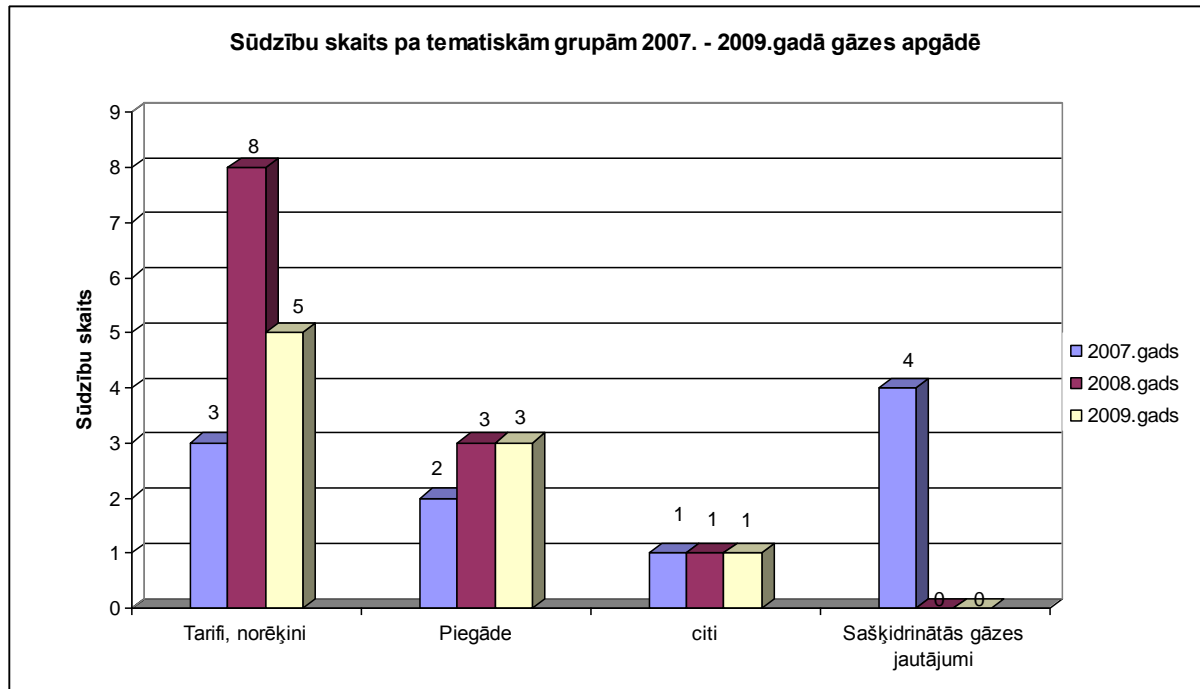
- dabasgāzes tarifi – dabasgāzes tirdzniecības gala tarifi, dabasgāzes tarifu veidojošās izmaksas (33,5 %);
- dabasgāzes uzskaitē un norēķini – parāda summas aprēķins, parāda nomaksa (22 %);

- dabasgāzes piegāde – dabasgāzes piegādes pārtraukšanas gadījumi, atjaunošana, piegādes līgumi (33,5 %);
- citi – par pievienotās vērtības likmes piemērošanu dabasgāzei (11 %).

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

Sūdzību dinamika pa tematiskajām grupām gāzes apgādē 2007.-2009.gadā attēlota 5.zīmējumā.

5.zīmējums



4. Par siltumapgādes jautājumiem saņemtas deviņas sūdzības. Visvairāk sūdzību saņemts par AS „Rīgas siltums” siltumenerģijas tarifiem (5gab.), savukārt pa vienai sūdzībai iesniegts par SIA „Kokneses komunālie pakalpojumi”, SIA „Valkas bioenergo kompānija”, SIA „Wesemann” un SIA „Vangažu Namsaimnieks” siltumenerģijas tarifiem.

5. Komisijai tieši ir adresētas 56 sūdzības (79 %), pārsūtītas no citām valsts un pašvaldību institūcijām - 15 (21 %), tai skaitā, no Patērētāju tiesību aizsardzības centra 14 sūdzības un viena sūdzība no Ekonomikas ministrijas.

Komisija ir izvērtējusi un sniegusi atbildi uz 69 sūdzībām (97 %), savukārt divas sūdzības (3 %), kuru izvērtēšana nav Komisijas kompetencē, pārsūtītas citām institūcijām atbildes sniegšanai. Sagatavojot atbildes, 46 gadījumos (65 %), lai objektīvāk izvērtētu izveidojušos situāciju, ir pieprasīta papildu informācija.

### III Secinājumi un veiktie pasākumi

1. 2009.gadā Komisijā iesniegto sūdzību skaits par energoapgādes komersantu sniegtajiem pakalpojumiem salīdzinot ar 2008.gadu ir palicis apmēram tādā pašā līmenī.
2. 2009.gadā samazinājušās Komisijā saņemtās sūdzības par jautājumiem, kas saistīti ar elektroenerģijas sistēmas pieslēguma ierīkošanu un ar to saistītajām izmaksām. Tas izskaidrojams ar to, ka 2009.gada 1.aprīlī Komisija apstiprināja Sistēmas pieslēguma noteikumus elektroenerģijas sistēmas dalībniekiem, kuros precizēta pieslēguma ierīkošanas procedūra, precizēts aprēķins, samazinot attiecināmo izmaksu daļu, kas jāapmaksā lietotājam, kā arī detalizētāk aprakstīti specifiski gadījumi par attiecināmo un faktisko izmaksu piemērošanu.
3. No visām saņemtām sūdzībām attiecībā uz pieslēguma jautājumiem, divas bija pamatotas. Vienā gadījumā AS „Sadales tīkls” sagatavoja un izsniedza lietotājam jaunus tehniskos noteikumus ar precizējumiem, otrā – sagatavoja jaunu, spēkā esošajiem tiesību aktiem atbilstošu, pieslēguma līgumu.
4. 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 mūsdienīgu 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.
5. Lielu īpatsvaru elektroapgādē sastāda sūdzības, kas saistītas ar elektroenerģijas uzskaiti. Lai mazinātu elektroenerģijas lietotāju un pakalpojumu sniedzēju domstarpības jautājumos par elektroenerģijas uzskaiti, pēc Komisijas iniciatīvas tika veikti grozījumi Ministru kabineta noteikumos Nr.793 „Elektroenerģijas tirdzniecības un lietošanas noteikumi”, papildinot ar punktiem, kuros ietverts regulējums, kas skaidri nosaka sistēmas operatora rīcību gadījumos, kad sistēmas operators ir konstatējis bojājumu elektroenerģijas komercuzskaites mērāparātā.
6. Siltumapgādes pakalpojumu lietotājus galvenokārt neapmierina augstā maksa par apkuri. Šīs sūdzības neattiecas uz Komisijas kompetenci, jo sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs norēķiniem par patērēto siltumenerģiju piemērojis Komisijas (vai pašvaldību regulatora) apstiprinātos tarifus, taču tālāka izrakstīto rēķinu sadale, aprēķinot maksu par 1m<sup>2</sup> dzīvokļa kopējās platības apkuri un maksu par karstā ūdens patēriņu, kā arī norēķinu veikšana ir ēkas apsaimniekotāja kompetencē.
7. Ņemot vērā Komisijas skaidrojumus un uzdevumus, pamatoto sūdzību gadījumos pakalpojumu sniedzējs ir novērsis radušās domstarpības un nepilnības.