

APSTIPRINĀTS
Sabiedrisko pakalpojumu
regulēšanas komisijas padomes
2011.gada 23.marta sēdē
(prot. Nr.9, 14.p.)



SABIEDRISKO PAKALPOJUMU REGULĒŠANAS KOMISIJA

**PĀRSKATS
PAR ENERĢIJAS LIETOTĀJU SŪDZĪBĀM
2010.gadā**

I Ievads

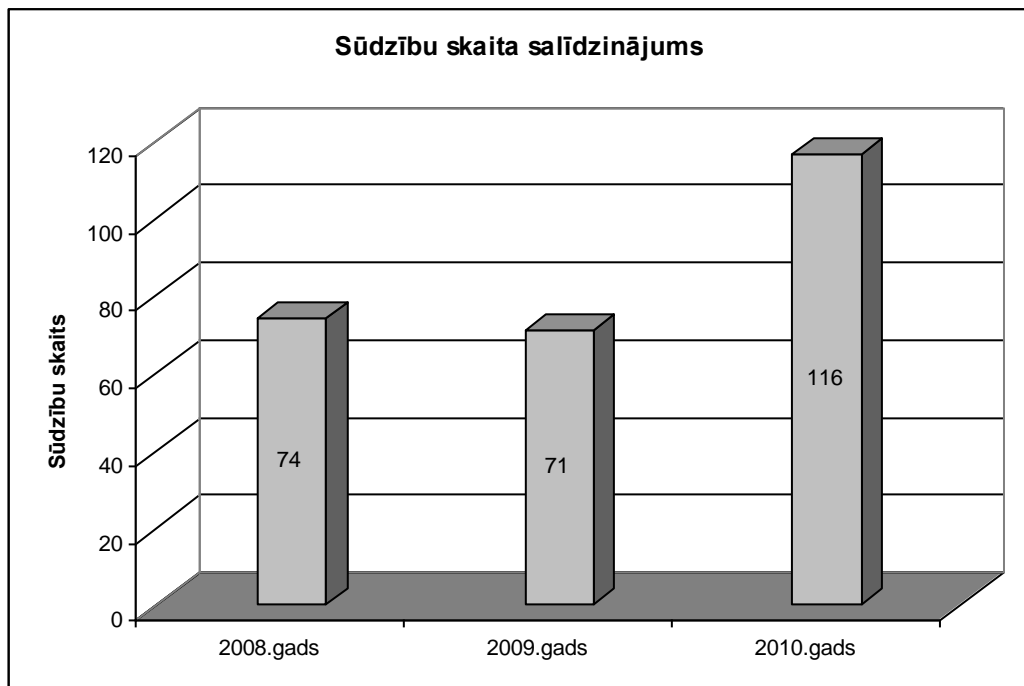
Pildot Enerģētikas likumā un likumā „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” 10.panta trešajā daļā un 13.panta otrajā daļā noteiktās funkcijas, Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija (turpmāk – Komisija) izskata enerģijas lietotāju sūdzības par energoapgādes komersantu sabiedrisko pakalpojumu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

II Sūdzību analīze

2010.gadā kopā saņemtas un izskatītas 116 rakstiskās sūdzības. Papildus šīm sūdzībām Komisija saņēma apmēram 6300 Jūrmalas pilsētas iedzīvotāju iesniegumus par zaudējumu atlīdzināšanu saistībā ar Jūrmalas pilsētas Sabiedrisko pakalpojumu regulatora 2005.gada 23.septembra lēmumu Nr.10 (siltumenerģijas tarifi), kas pēc būtības ir iesniegums par vienu jautājumu. Komisija 2010.gadā sniedza atbildes uz 44 elektroniski saņemtajiem jautājumiem, kā arī sniedza klātienēs un telefoniskas konsultācijas par jautājumiem, kas saistīti ar sabiedrisko pakalpojumu sniegšanu.

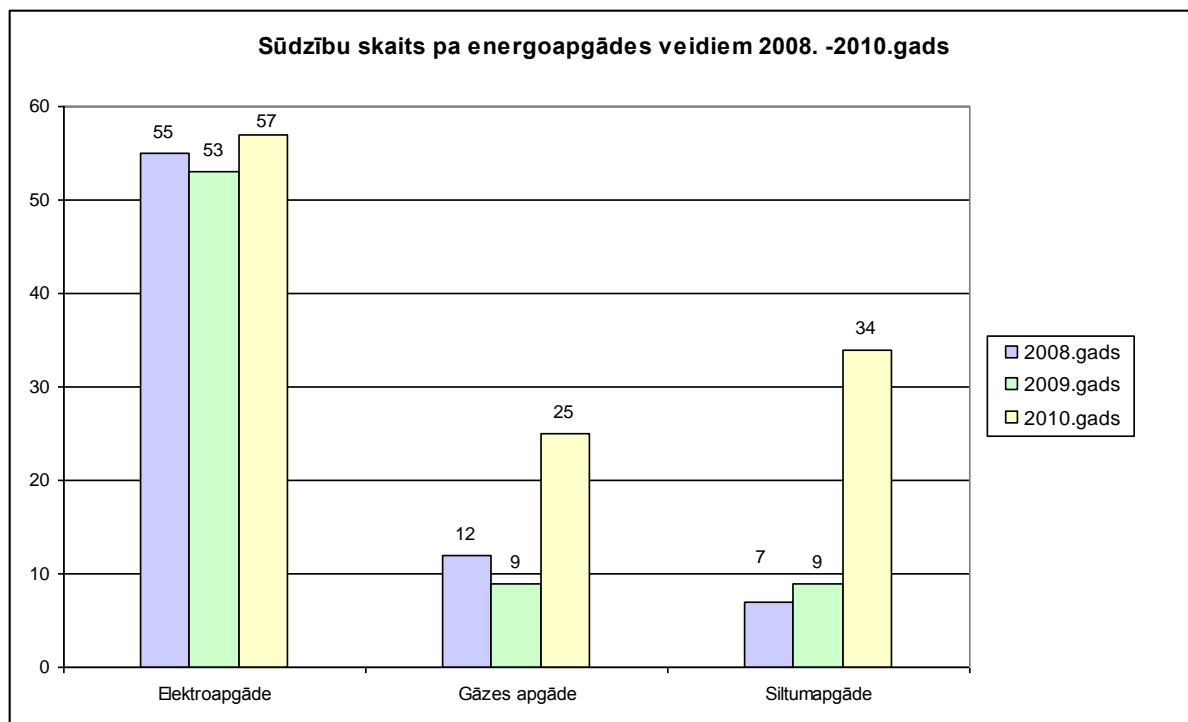
Turpmāk pārskatā ir analizētas tikai rakstiski saņemtās sūdzības.

1.Kopējo sūdzību skaits 2008., 2009. un 2010.gadā un to salīdzinājums norādīts 1.att.



1.att. Sūdzību skaita salīdzinājums.

Sūdzību skaits pa energoapgādes veidiem 2008. - 2010.gadā norādīts 2.att.



2.att. Sūdzību skaits pa energoapgādes veidiem 2008.- 2010.gadā.

2. No juridiskām personām ir saņemtas 14 (12 %) sūdzības, no fiziskām personām - 102 (88 %) , no tām 16 – vairāku privātpersonu kopīgs iesniegums. Izskatot 2010.gadā saņemtās sūdzības, konstatējam, ka 22 % no kopējā skaita jeb 25 atbildēs iesniedzējam sniegts skaidrojums par dažādiem ar energoapgādi saistītiem jautājumiem, 15 % jeb 18 sūdzības neattiecas uz Komisijas kompetenci, 9 sūdzības (8 %) ir pamatotas un 64 sūdzības (55 %) – 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	9	8	8	14			1	3
Nepamatotas	64	55	36	63	24	96	4	12
Sniegts skaidrojums	25	22	6	11			19	56
Neattiecas uz Komisijas kompetenci	18	15	7	12	1	4	10	29
Kopā:	116	100	57	100	25	100	34	100

3. Elektroapgādē 2010.gadā saņemtas 8 sūdzības par AS „Latvenergo”, 48 - par AS „Sadales tīkls” un 1 - par VAS „Latvijas dzelzceļš” sniegtajiem pakalpojumiem. Saņemtās sūdzības pēc satura var iedalīt piecās grupās -

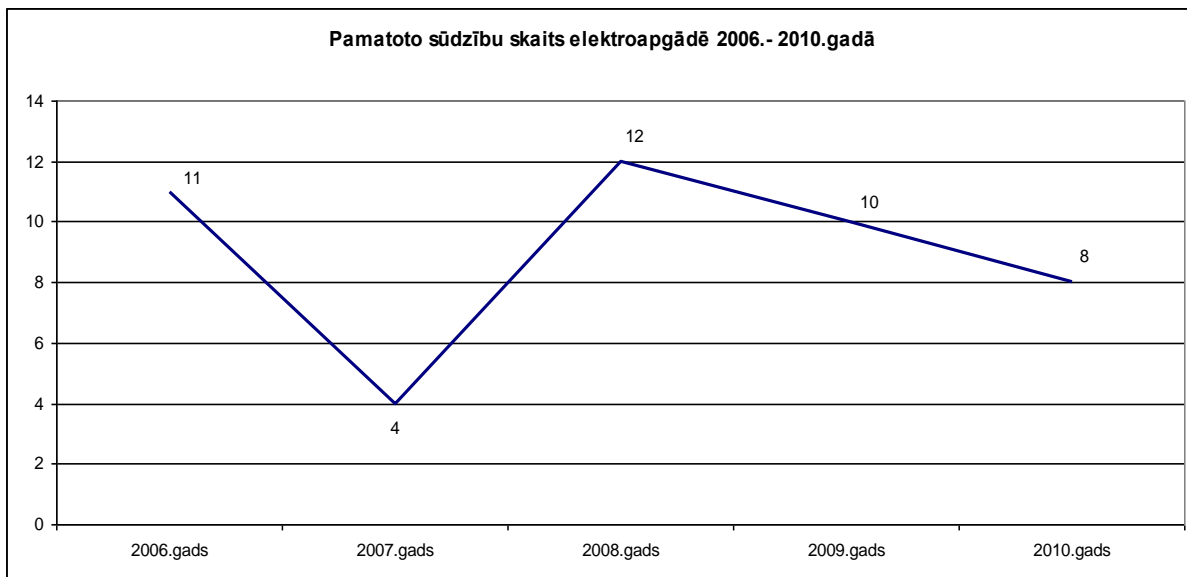
- elektroenerģijas uzskaitē un norēķini – jautājumi par uzskaitītās un patērētās elektroenerģijas apjomiem un neapmaksātiem rēķiniem, rēķinu apmaksas termiņiem, maksājuma pārrēķini un sastādītie akti par neuzskaitīto elektroenerģiju u.c. (40%);
- pieslēgums – jauna pieslēguma ierīkošana, pieslēguma maksa, pieslēguma līgumi, pieslēguma ierīkošanas izmaksu kompensēšana, atļautās slodzes palielināšana u.c. (19 %);
- jautājumi, kas saistīti ar elektroenerģijas piegādi – piegādes pārtraukšanas gadījumi, atjaunošana, piegādes līgumi u.c. (16 %);
- piegādātās elektroenerģijas kvalitāte (12,5%);
- dažādi citi jautājumi – elektroenerģijas komercuzskaites mērāparāta nomaiņa, atļautās slodzes lielums un tam atbilstoša aizsardzības aparāta uzstādīšana, elektroietaišu tehniskais stāvoklis un apkalpošana aiz piederības robežas u.c.(12,5 %).

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	2	13	1	7	23
2.	Pieslēgums	1	9	1		11
3.	Elektroenerģijas piegāde	1	5	3		9
4.	Elektroenerģijas kvalitāte	3	4			7
5.	Citi	1	5	1		7
	Kopā:	8	36	6	7	57

Pamatoto sūdzību dinamika elektroapgādē 2006. – 2010.gadā attēlota 3.att.



3.att. Pamatoto sūdzību dinamika elektroapgādē 2006. – 2010.gadā.

4. Gāzes apgādē pamatā sūdzības (88%) saistītas ar dabasgāzes piegādi, 8% jeb 2 sūdzības saistītas ar norēķiniem par dabasgāzi un 1 – par dabasgāzes skaitītāja verifikāciju. Lielākā daļa sūdzību ir sakarā ar AS „Latvijas Gāze” atteikumu noslēgt jaunu līgumu par dabasgāzes piegādi, līdz brīdim, kamēr nav saņemta samaksa par gazificētajā objektā iepriekšējā periodā patērēto gāzi.

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

5. Par siltumapgādes jautājumiem saņemtas 34 sūdzības, no tām 2 – par piegādātās siltumenerģijas kvalitāti, 1 – par siltumenerģijas uzskaiti un 31 – par siltumenerģijas tarifiem un maksājumiem. No 34 saņemtām sūdzībām septiņos gadījumos iesniedzēji vērsušies Komisijā sakarā ar SIA „Wesemann - Sigulda” siltumenerģijas tarifiem, pa divām sūdzībām saņemtas par SIA „Limbažu siltums”, SIA „Lielvārdes Remte”, SIA „Salaspils siltums”, SIA „Jūrmalas siltums” un SIA „Rebes sitēmas” sniegtajiem pakalpojumiem, savukārt pa vienai sūdzībai iesniegts par SIA „Kokneses komunālie pakalpojumi”, SIA „Inviana”, SIA „CB”, SIA „Liepājas enerģija”, SIA „Universe”, SIA „Cēsu siltumtīkli”, SIA „Kuldīgas siltumtīkli”, SIA „Naujenes pakalpojumu serviss” un SIA „Vidzemes enerģija” siltumenerģijas tarifiem.

6. Komisijai tieši ir adresētas 102 sūdzības (88%), pārsūtītas no citām valsts un pašvaldību institūcijām - 14 (12%), tai skaitā, no Patērētāju tiesību aizsardzības centra 10 sūdzības.

Komisija ir izvērtējusi un sniegusi atbildi uz 114 sūdzībām (98%), savukārt divas sūdzības (2%), kuru izvērtēšana nav Komisijas kompetencē, pārsūtītas Reģionālās attīstības un pašvaldību lietu ministrijai un Ekonomikas ministrijai atbildes sniegšanai.

Sakarā ar to, ka Jūrmalas pilsētas iedzīvotāju iesniegumu par Jūrmalas pilsētas Sabiedrisko pakalpojumu regulatora 2005.gada 23.septembra lēmumu Nr.10 (siltumenerģijas tarifi) izskatīšana nav Komisijas kompetencē, minētie iesniegumi pārsūtīti Jūrmalas pilsētas domei. Ņemot vērā lielo iesniegumu skaitu un vienveidīgo saturu, informāciju par Jūrmalas pilsētas iedzīvotāju iesniegumu Komisija publicēja laikrakstā „Latvijas Vēstnesis” un Komisijas mājaslapā.

Sagatavojot atbildes, 73 gadījumos (63 %), lai objektīvāk izvērtētu izveidojušos situāciju, ir pieprasīta papildu informācija.

III Secinājumi un veiktie pasākumi

1. 2010.gadā Komisijā iesniegto sūdzību skaits par energoapgādes komersantu sniegtajiem pakalpojumiem pieaudzis par 63% salīdzinot ar 2009.gadu. Sūdzību skaits elektroapgādē palicis iepriekšējo gadu līmenī, taču būtiski pieaudzis ar siltumapgādes un gāzes apgādes jautājumiem saistīto sūdzību skaits. Sūdzību skaita pieaugums siltumapgādes jautājumos izskaidrojams ar to, ka Komisija no 2009.gada 1.novembra pārņēma regulēšanas funkcijas attiecīgajās pašvaldību regulējamās nozarēs, tai skaitā siltumapgādē.

2. Siltumapgādes pakalpojumu lietotājus galvenokārt neapmierina augstā maksa par apkuri un karsto ūdeni. Šīs sūdzības attiecas uz Komisijas kompetenci tikai daļēji. Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs norēķiniem par patērēto siltumenerģiju ir piemērojis Komisijas vai Pašvaldību regulatora apstiprinātos tarifus, taču tālāka visai ēkai (lietotājam) aprēķinātā siltumenerģijas patēriņa sadale starp ēkas dzīvokļu īpašniekiem (īrniekiem), aprēķinot maksu par dzīvokļa kopējās platības 1m² apkuri un maksu par karstā ūdens patēriņu, ir ēkas apsaimniekotāja kompetencē.

3. Starp saņemtajām sūdzībām par dabasgāzes apgādes jautājumiem ir pieaudzis sūdzību skaits, kas saistīts ar dabasgāzes piegādes atjaunošanu (nodrošināšanu) gazificētajam objektam, par kurā patērēto dabasgāzi nav veikti norēķini un kuram mainījies īpašnieks. Lai precizētu jautājumus par piegādes līguma slēgšanu un dabasgāzes padeves atjaunošanu, Ekonomikas ministrija ir izstrādājusi grozījumus Ministru kabineta 2008.gada 16.decembra noteikumos Nr.1048 „Dabasgāzes piegādes un lietošanas noteikumi” paredzot kārtību, kā tiek nodrošināta dabasgāzes piegāde gazificētam objektam, mainoties gazificētā objekta īpašniekam.

4. Elektroapgādē 40% no saņemtajām sūdzībām sastāda sūdzības par patērētās elektroenerģijas maksājumiem. Lietotāji savos iesniegumos izsaka iebildumus par AS „Sadales tīkls” izrakstītajiem maksājuma dokumentiem (rēķiniem) un to pamatojošiem dokumentiem. Liela daļa šajās sūdzībās skartie jautājumi nav Komisijas kompetencē. Saskaņā ar Enerģētikas likuma 6.panta 4.daļu - strīdus par maksājuma dokumentiem, energoapgādes komersantu aktiem un citiem dokumentiem, kas sastādīti, lai sagatavotu vai pamatotu maksājuma dokumentus, izskata Civilprocesa likumā noteiktajā kārtībā.

5. No visām saņemtām sūdzībām attiecībā uz jautājumiem par elektroenerģijas norēķiniem, divas bija pamatotas. Abos gadījumos panākts lietotājam labvēlīgs risinājums, AS „Latvenergo” novērsa radušās kļūdas klientu apkalpošanas un norēķinu sistēmā.

6. 2010.gadā nedaudz samazinājušās Komisijā saņemtās sūdzības par jautājumiem, kas saistīti ar elektroenerģijas sistēmas pieslēguma ierīkošanu un ar to saistītajām izmaksām. Šajā sūdzību grupā pamatota viena sūdzība. Lai objektīvāk izvērtētu sūdzībā minētos faktus, Komisija veica pārbaudi uz vietas. Komisijas ieskatā AS „Sadales tīkls” nebija aprēķinājusi pieslēguma maksu saskaņā ar noteikumiem „Sistēmas pieslēguma noteikumi elektroenerģijas sistēmas dalībniekiem”. Par sūdzībā minēto jautājumu tika ierosināts strīds, kurā atzina par nepamatotu AS „Sadales tīkls” veikto iespējamo pieslēguma ierīkošanas izmaksu aprēķinu.

7. 2010.gadā par piegādātās elektroenerģijas kvalitāti saņemtas 7 sūdzības. Pamatoto sūdzību gadījumos (3 sūdzības) elektroenerģijas lietotājiem izskaidrotas viņu tiesības un ierosināts vērsties pie sistēmas operatora ar lūgumu veikt grozījumus elektroenerģijas piegādes līgumā, lai piemērotu pazeminātu sadales pakalpojuma tarifu līdž brīdīm, kamēr sabiedriskā pakalpojuma sniedzējs nodrošinās tehniskajiem noteikumiem, standartiem un līguma nosacījumiem atbilstošu sabiedrisko pakalpojumu kvalitāti. Vairākos gadījumos lietotājs atsakās no pazeminātā tarifa, bet pieprasa AS „Sadales tīkls” veikt investīcijas tīklos un piegādāt elektroenerģiju atbilstošā kvalitātē.

Priekšsēdētājs

V.Lokenbahs