

APSTIPRINĀTS
Sabiedrisko pakalpojumu
regulēšanas komisijas padomes
2012.gada 21.marta sēdē
(prot. Nr.12, 6.p.)



SABIEDRISKO PAKALPOJUMU REGULĒŠANAS KOMISIJA

**PĀRSKATS
PAR ENERĢIJAS LIETOTĀJU SŪDZĪBĀM
2011.gadā**

I Ievads

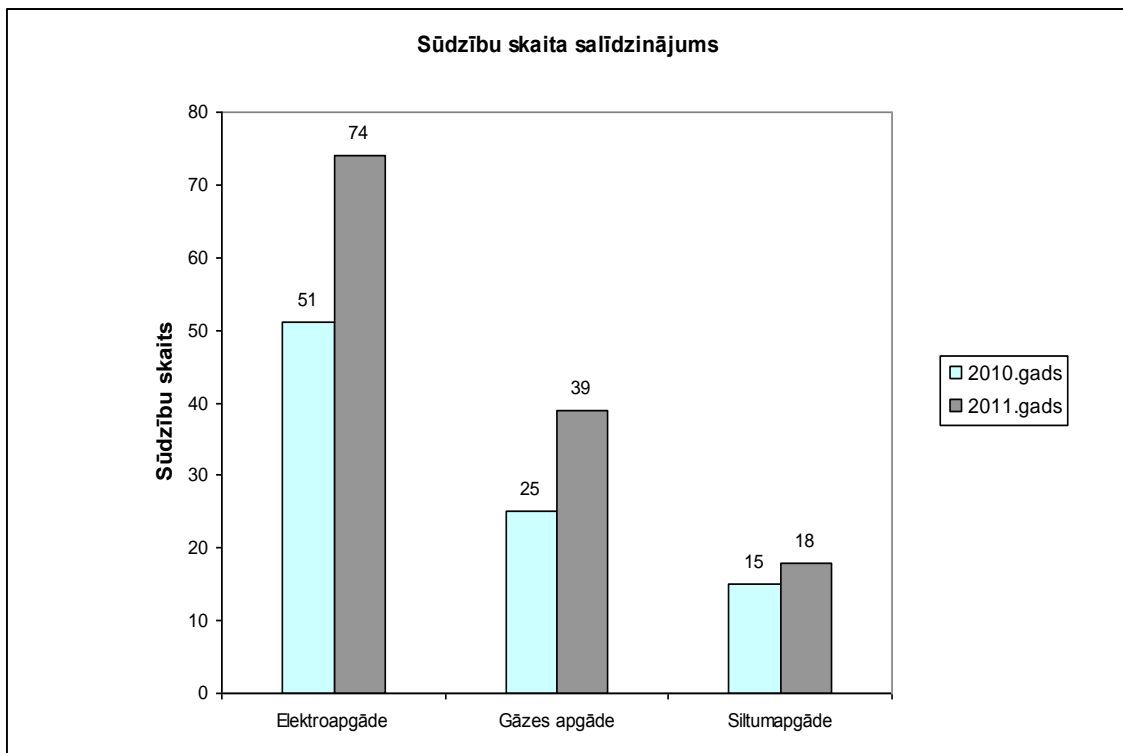
Pildot Enerģētikas likumā, Elektroenerģijas tirgus likumā un likuma „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” 10.panta trešajā daļā un 13.panta otrajā daļā noteiktās funkcijas, Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija (turpmāk – Komisija) izskata enerģijas lietotāju sūdzības par energoapgādes komersantu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

II Sūdzību analīze

2011.gadā Komisija saņēma 273 iesniegumus par energoapgādes jautājumiem, kas iesniegti gan rakstiskā, gan elektroniskā formātā. No visiem saņemtiem iesniegumiem 142 gadījumos jeb 52 % iesniedzējam sniegts skaidrojums par dažādiem ar energoapgādi saistītiem jautājumiem. Lielākā daļa skaidrojumu attiecas uz tarifiem – kādi tarifi piemērojami attiecīgā laika posmā, kādas izmaksas iekļautas tarifa aprēķinā, kāda ir tarifu izvērtēšanas procedūra. Tāpat kā iepriekšējos gados Komisija sniedza skaidrojumus par dokumentu iesniegšanas kārtību saistībā ar elektrostaciju būvniecību, par licencēšanas jautājumiem, par kvalificēšanos obligātajam iepirkumam un citiem jautājumiem.

2011.gadā, salīdzinot ar 2010.gadu, saņemto sūdzību skaits pieaudzis par 44%, attiecīgi siltumapgādē - 20 %, elektroapgādē – 45 % un gāzes apgādē -56 %.

1. Sūdzību skaits 2010. un 2011.gadā un to salīdzinājums norādīts 1.att.



1.att. Sūdzību skaita salīdzinājums.

2. Izskatot 2011.gadā saņemtās sūdzības, konstatējam, ka 19% jeb 25 sūdzības neattiecas uz Komisijas kompetenci, 9 sūdzības (7 %) ir pamatotas un 97 sūdzības (74 %) – 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 | 7 | 9 | 12 | | | | |
| Nepamatotas | 97 | 74 | 52 | 70 | 37 | 95 | 8 | 44 |
| Neattiecas uz Komisijas kompetenci | 25 | 19 | 13 | 18 | 2 | 5 | 10 | 56 |
| Kopā: | 131 | 100 | 74 | 100 | 39 | 100 | 18 | 100 |

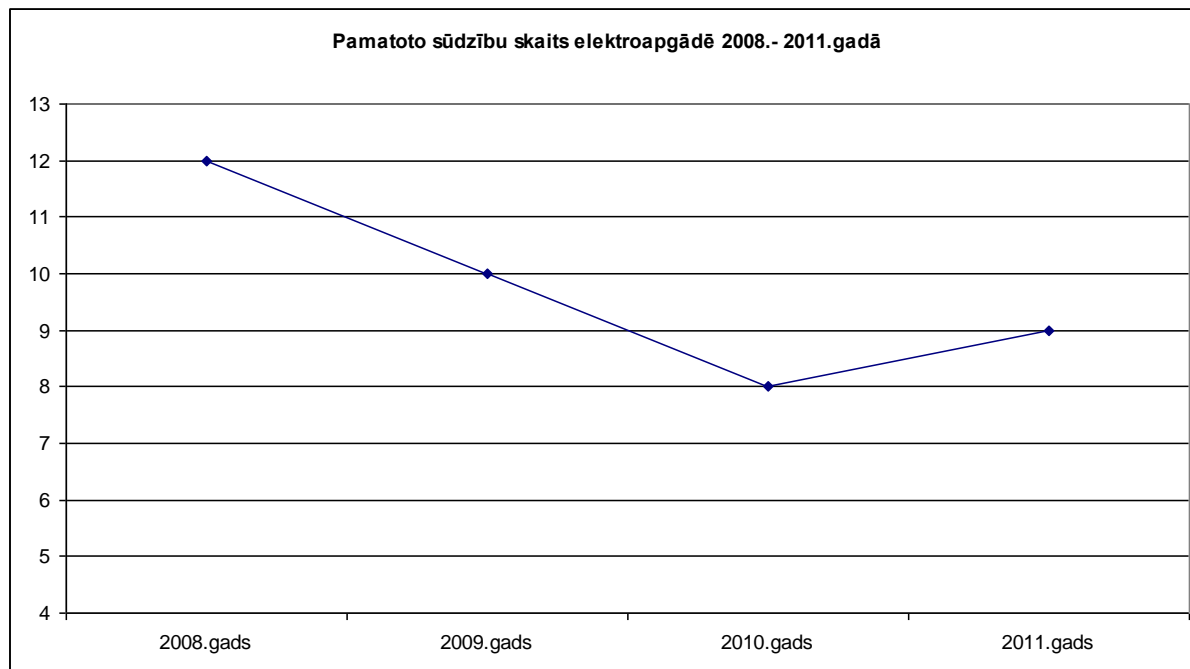
3. Elektroapgādē 2011.gadā saņemtas 15 sūdzības par AS „Latvenergo”, 47 - par AS „Sadales tīkls”, 3 - par AS „Augstsprieguma tīkls” un 1 - par SIA „RTO Elektrotīkli” sniegtajiem pakalpojumiem. Saņemtās sūdzības pēc satura var iedalīt sešās grupās -

- elektroenerģijas uzskaitē un norēķini – jautājumi par uzskaitītās un patērētās elektroenerģijas apjomiem un neapmaksātiem rēķiniem, maksājuma pārrēķini un sastādītie akti par neuzskaitīto elektroenerģiju u.c. (39%);
- sistēmas pieslēgumi – jauna pieslēguma ierīkošana, pieslēguma maksa, pieslēguma līgumi, pieslēguma ierīkošanas izmaksu kompensēšana u.c. (9,5 %);
- jautājumi, kas saistīti ar elektroenerģijas piegādi – piegādes pārtraukšanas gadījumi, atjaunošana, piegādes līgumi u.c. (16 %);
- piegādātās elektroenerģijas kvalitāte (20%);
- elektroenerģijas tarifi – tarifa piemērošana pēc tarifa maiņas, patvaļīga tarifa maiņa u.c. (9,5%);
- dažādi citi jautājumi – elektroenerģijas komercuzskaites mērāparāta nomaina, atļautās slodzes lielums un tam atbilstoša aizsardzības aparāta uzstādīšana, komercuzskaites mērāparāta atrašanās vieta u.c.(5 %).

Detalizētāku analīzi pa tematiskām grupām skatīt 2.tabulā.

| Nr.p. k. | Tematiskās grupas | Sūdzību skaits elektroapgādē | | | |
|-------------|---------------------------------------|------------------------------|-------------|------------------------------------|-----------|
| | | Pamatotas | Nepamatotas | Neattiecas uz Komisijas kompetenci | Kopā |
| 1. | Elektroenerģijas uzskaitē un norēķini | 2 | 20 | 7 | 29 |
| 2. | Pieslēgumi | | 7 | | 7 |
| 3. | Elektroenerģijas piegāde | 2 | 8 | 2 | 12 |
| 4. | Elektroenerģijas kvalitāte | 5 | 9 | 1 | 15 |
| 5. | Elektroenerģijas tarifi | | 6 | 1 | 7 |
| 6. | Citi | | 2 | 2 | 4 |
| | Kopā: | 9 | 52 | 13 | 74 |

Pamatoto sūdzību dinamika elektroapgādē 2008. – 2011.gadā attēlota 2.att.



2.att. Pamatoto sūdzību dinamika elektroapgādē 2008. – 2011.gadā.

4. Gāzes apgādē pamatā sūdzības (82%) saistītas ar dabasgāzes piegādi, 13% jeb 5 sūdzības saistītas ar norēķiniem par dabasgāzi un 2 – par sašķidrinātās naftas gāzes tarifiem. 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. Visas šīs sūdzības ir nepamatotas, jo AS „Latvijas Gāze” nav tiesiska pienākuma atjaunot dabasgāzes piegādi un noslēgt līgumu par dabasgāzes piegādi gazificētajam objektam ar citu personu, pirms nav nokārtotas parādsaistības par iepriekš gazificētajā objektā patērēto dabasgāzi.

Saņemtajās sūdzībās, kas attiecas uz norēķiniem par patērēto dabasgāzi, lietotāji izsaka neapmierinātību par AS „Latvijas Gāze” noteikto norēķinu kārtību, kas paredz veikt samaksu par izlietoto dabasgāzi pēc izlīdzinātā dabasgāzes patēriņa. Arī šāda rakstura sūdzības ir nepamatotas, jo spēkā esošie tiesību akti neparedz lietotāja tiesības vienpusēji mainīt norēķinu kārtību un izvēlēties norēķinus atbilstoši faktiskajam dabasgāzes patēriņam.

5. Par siltumapgādes jautājumiem saņemtas 18 sūdzības, no tām 1 – par piegādātās siltumenerģijas kvalitāti, 4 – par siltumenerģijas piegādes līgumiem un līgumu nosacījumu neizpildi, 8 – par siltumenerģijas tarifiem un maksājumiem, 4 – par citām siltumenerģijas apgādes problēmām. Vairākas sūdzības ir saņemtas par SIA „Jūrmalas siltums” (4), SIA „Liepājas enerģija” (3), AS „Rīgas siltums” (2), AS „Mārupes komunālie pakalpojumi” (2) un SIA „Alsunga” (2), savukārt viena sūdzība saņemta par SIA „Jēkabpils siltums”.

6. Komisijai tieši ir adresētas 105 sūdzības (80 %), pārsūtītas no citām valsts un pašvaldību institūcijām - 26 (20 %), tai skaitā, no Patērētāju tiesību aizsardzības centra 25 sūdzības, no Valsts kontroles -1.

Komisija ir izvērtējusi un sniegusi atbildi uz 125 sūdzībām (95 %), savukārt sešas sūdzības (5 %), kuru izvērtēšana nav Komisijas kompetencē, pārsūtītas Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijai (1), Patērētāju tiesību aizsardzības centram (1), Konkurences padomei (1), kā arī vairākām pašvaldībām atbildes sniegšanai.

Sagatavojot atbildes, 83 gadījumos (63 %), lai objektīvāk izvērtētu izveidojušos situāciju, ir pieprasīta papildu informācija.

III Secinājumi un veiktie pasākumi

1. 2011.gadā Komisijā iesniegto sūdzību skaits par energoapgādes komersantu sniegtajiem pakalpojumiem pieaudzis par 44 % salīdzinot ar 2010.gadu. Sūdzību skaits pieaudzis visās energoapgādes nozarēs – gan elektroenerģijas apgādē, gan siltumenerģijas apgādē, gan dabasgāzes apgādē.

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 pārvaldīšanas darbība, kas ir ēkas apsaimniekotāja pienākums un nav regulējams pakalpojums.

3. Tāpat kā 2010.gadā, arī 2011.gadā dabasgāzes apgādē vislielāko īpatsvaru sastāda sūdzības, kas saistītas ar AS „Latvijas Gāze” atteikšanos noslēgt līgumus par dabasgāzes piegādi ar lietotājiem, kuri ir ieguvuši īpašumtiesības uz nekustamo īpašumu, kura iepriekšējais īpašnieks nav nokārtojis savas parādsaistības par dabasgāzes piegādi saskaņā ar noslēgtajiem līgumiem.

4. Elektroapgādē 39% no saņemtajām sūdzībām sastāda sūdzības par patērētās elektroenerģijas maksājumiem. Lietotāji savos iesniegumos izsaka iebildumus par AS „Sadales tīkls” izrakstītajiem maksājuma dokumentiem (rēķiniem).

2011.gada sākumā lietotāju vidū bija parādījusies tendence bojāt skaitītājus tā, ka ārēji bojājums nav konstatējams, bet netiek uzskaitīta visa patērētā elektroenerģija. Šādus mēraparāta bojājumus var konstatēt ekspertīzē un uz ekspertīzes slēdziena pamata tiek veikts pārrēķins par neuzskaitīto elektroenerģiju, kas izsauca lietotāju neapmierinātību. 2011.gada pēdējā ceturksnī šāda veida iesniegumi par skaitītāju bojājumiem vairs netika iesniegti.

Liela daļa šajās sūdzībās skartie jautājumi nav Komisijas kompetencē, jo saskaņā ar Enerģētikas likuma 6.panta ceturto daļu un Elektroenerģijas tirgus likuma 5.panta trešo 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, vienā gadījumā AS „Latvenergo” nosūtīja atvainošanas vēstuli un anulēja izteikto brīdinājumu par elektroenerģijas piegādes pārtraukšanu, otrajā – anulēts izrakstītais rēķins par izveidojušos parādu.

6. Salīdzinot ar iepriekšējo gadu, 2011.gadā vairāk kā divas reizes pieaudzis saņemto sūdzību skaits par piegādātās elektroenerģijas kvalitāti. Pamatoto sūdzību gadījumos (5 sūdzības) izskaidrotas elektroenerģijas lietotāju tiesības. Trijos gadījumos Komisija nekonstatēja sistēmas operatora prettiesisku rīcību, elektroenerģijas piegādes kvalitātes pazemināšanās notikusi trešās personas ietekmē un par zaudējumu atlīdzību vai kompensācijām jāvērsas tiesā Civilprocesa likumā noteiktajā kārtībā. Divos gadījumos iesniegumā minētā problēma atrisināta – novērsts elektrolīnijas bojājums un veikts tehniskais risinājums, lai nodrošinātu atbilstošas kvalitātes elektroenerģijas piegādi.

7. Lai turpmāk objektīvāk varētu izvērtēt jautājumus, kas saistīti ar piegādātās elektroenerģijas kvalitāti, Komisija 2012.gadā plāno iegādāties sprieguma kvalitātes reģistrējošos mērinstrumentus, lai būtu pieejami periodiski objektīvi mērījumi par situāciju elektrotīklā un strīdu gadījumos Komisija pati varētu veikt sprieguma kvalitātes mērījumus. Vienlaikus pēc ilgām diskusijām ar Ekonomikas ministriju izdevās panākt, ka 2011.gada 4.oktobrī Ministru kabinets izdeva noteikumus Nr.759 „Noteikumi par publisko elektroapgādes tīklu sprieguma prasībām”, kuros noteikts obligāti piemērojamais standarts, kas attiecināms uz publisko elektroapgādes tīklu spriegumu. No 2012.gada 1.janvāra sistēmas operatori piemēro standartu LVS EN 50160:2010 "Publisko elektroapgādes tīklu sprieguma raksturlielumi", kurā noteiktas sprieguma raksturlielumu robežvērtības elektrotīklā.

8. Šogad elektroapgādē saņemto iesniegumu skaits ievērojami ir palielinājies sakarā ar AS „Latvenergo” gala tarifa celšanu saistītiem lietotājiem no 2011.gada 1.aprīļa. Pārsvārā iesniegumi bija elektroniskā veidā, kuros lietotāji izteica neapmierinātību ar to, ka pie esošās ekonomiskās situācijas tiek celti arī elektroenerģijas tarifi, kā arī izteica neizpratni par noteikto elektroenerģijas patēriņa sliekšni – 1200 kWh, kuru sasniedzot, mainās piemērojamais tarifs. Komisija, atbildot uz šiem iesniegumiem, sniedza skaidrojumus par tarifu noteikšanas kārtību un jauno elektroenerģijas tarifu piemērošanas principu.