

APSTIPRINĀTS
Sabiedrisko pakalpojumu
regulēšanas komisijas padomes
2013.gada 20.marta sēdē
(prot. Nr.11, 9.p.)



SABIEDRISKO PAKALPOJUMU REGULĒŠANAS KOMISIJA

**PĀRSKATS
PAR ENERĢIJAS LIETOTĀJU SŪDZĪBĀM
2012.gadā**

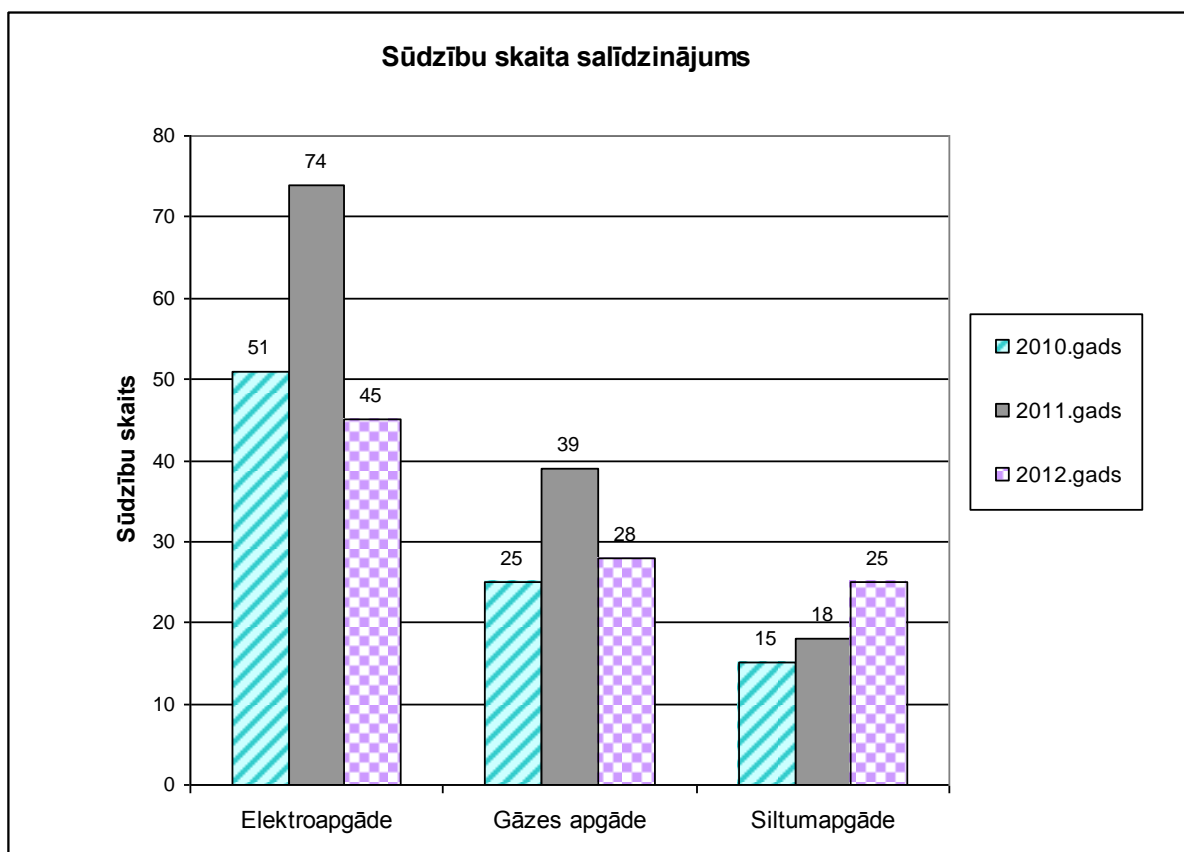
I Ievads

Pildot Enerģētikas likumā, Elektroenerģijas tirgus likumā un likuma „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” 9.panta pirmās daļas 8.punktā, 10.panta trešajā daļā un 13.panta otrajā daļā noteiktās funkcijas, Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija (turpmāk – Komisija) izskata enerģijas lietotāju iesniegumus un sūdzības saistībā ar energoapgādes komersantu sniegtajiem sabiedriskajiem pakalpojumiem.

II Sūdzību analīze

2012.gadā Komisija saņēma 98 sūdzības, kas, salīdzinot ar 2011.gadā saņemtajām sūdzībām, ir samazinājušās par 25%, attiecīgi elektroapgādē saņemto sūdzību skaits samazinājies par 39 %, gāzes apgādē - par 28 %, savukārt siltumapgādē sūdzību skaits ir palielinājies par 39 %.

Sūdzību skaits 2010., 2011. un 2012.gadā un to salīdzinājums norādīts 1.att.



1.att. Sūdzību skaita salīdzinājums.

2. Lielākā daļa jeb 74% no visām 2012.gadā saņemtajām sūdzībām ir nepamatotas. Par pamatotām uzskatāmas 6% sūdzību, savukārt 20% gadījumu sūdzības neattiecas uz Komisijas kompetenci. 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	6	6	5	11	1	4	0	0
Nepamatotas	72	74	35	78	25	89	12	48
Neattiecas uz Komisijas kompetenci	20	20	5	11	2	7	13	52
Kopā:	98	100	45	100	28	100	25	100

3. Elektroapgādē 2012.gadā saņemtas 15 sūdzības par AS „Latvenergo”, 26 - par AS „Sadales tīkls”, 1 - par SIA „TLA Dārzeni” 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. (~ 44%);
- jautājumi, kas saistīti ar elektroenerģijas piegādi – piegādes pārtraukšanas gadījumi, atjaunošana, piegādes līgumi u.c. (~27 %);
- piegādātās elektroenerģijas kvalitāte (~ 13 %);
- elektroenerģijas tarifi – par samazināta tarifa piemērošanu, par elektroenerģijas galalietotāju pienākumu segt vai kompensēt obligātā iepirkuma izmaksas u.c. (~7%);
- sistēmas pieslēgumi – jauna pieslēguma ierīkošana (~ 2%);
- dažādi citi jautājumi – par pieteikuma sistēmas pieslēguma ierīkošanai iesniegšanas veidu, par komercuzskaites mēraparāta pārvietošanu, u.c.(~ 7 %).

Detalizētāku analīzi pa tematiskām grupām skatīt 2.tabulā.

2.tabula

Nr.p. k.	Tematiskās grupas	Sūdzību skaits elektroapgādē		
		Pamatotas	Nepamatotas	Neattiecas uz Komisijas kompetenci
1.	Elektroenerģijas uzskaitē un norēķini	1	16	3
2.	Elektroenerģijas piegāde	0	10	2
3.	Elektroenerģijas kvalitāte	4	2	0
4.	Elektroenerģijas tarifi	0	3	0
5.	Sistēmas pieslēgumi	0	1	0
6.	Citi	0	3	0
	Kopā:	5	35	5

4. Gāzes apgādē saņemtās sūdzības pēc satura var iedalīt četrās grupās:

- dabasgāzes piegāde – par dabasgāzes piegādes pārtraukšanu, par jaunu dabasgāzes piegādes līgumu slēgšanu u.c. (~ 54%);
- uzskaitē un norēķini – par patērētās dabasgāzes uzskaiti, par norēķinu kārtību, par aprēķināto soda procentu apmēru u.c. (~29%);
- tarifi – par tarifu piemērošanu (~7%);
- citi - par AS „Latvijas Gāze” rīcību, par vairāku gazificētā objekta īpašnieku nespēju savstarpēji vienoties par personu, ar kuru slēgt piegādes līgumu u.c. (~11%).

Detalizētāku analīzi pa tematiskām grupām skatīt 3.tabulā.

3.tabula

Nr.p. k.	Tematiskās grupas	Sūdzību skaits gāzes apgādē		
		Pamatotas	Nepamatotas	Neattiecas uz Komisijas kompetenci
1.	Dabasgāzes piegāde	0	15	0
2.	Uzskaitē un norēķini	0	8	0
3.	Dabasgāzes tarifi	0	2	0
4.	Citi	1	0	2
	Kopā:	1	25	2

5. Par siltumapgādes jautājumiem saņemtas 25 sūdzības, no tām 7 – par siltumenerģijas piegādes līgumiem un līgumu nosacījumu neizpildi, 9 – par siltumenerģijas uzskaiti un maksu par patērēto siltumenerģiju, 3 – par siltumenerģijas apgādes pakalpojumu tarifiem un 6 - par citām siltumapgādes problēmām. Vairākas sūdzības ir saņemtas par SIA „Jūrmalas siltums” (3), SIA „Liepājas enerģija” (3), AS „Rīgas siltums” (3), SIA „Vidzemes enerģija” (3), SIA „Tukuma siltums” (2) un SIA „Lielvārdes Remte” (2).

6. Komisijai tieši ir adresēta 81 sūdzība (83 %), pārsūtītas no citām valsts un pašvaldību institūcijām - 17 (17 %), tai skaitā, no Patērētāju tiesību aizsardzības centra 13 sūdzības.

Sagatavojot atbildes, 70 gadījumos (71 %), lai objektīvāk izvērtētu izveidojušos situāciju, ir pieprasīta papildu informācija.

III Secinājumi un veiktie pasākumi

1. 2012.gadā Komisijā iesniegto sūdzību skaits par energoapgādes komersantu sniegtajiem pakalpojumiem samazinājies par 25 % salīdzinot ar 2011.gadu. Sūdzību skaits palielinājies siltumenerģijas apgādē, savukārt elektroenerģijas apgādē un dabasgāzes apgādē samazinājies.

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. 2012.gadā saņemtas vairākas sūdzības, kurās siltumenerģijas lietotāji lūdz Komisijai uzlikt par pienākumu (izdot administratīvo aktu) siltumenerģijas piegādātājam noslēgt siltumenerģijas piegādes līgumus ar katru daudzdzīvokļu dzīvojamās mājas dzīvokļu īpašnieku. Komisijas kompetencē ietilpst sniegto siltumenerģijas apgādes pakalpojumu regulēšana līdz siltumtīklu un siltumapgādes sistēmu piederības un atbildības dalījuma vietai starp piegādātāju un lietotāju, savukārt līgumiskās attiecības par sabiedrisko pakalpojumu sniegšanu tiek nodibinātas vispārējā civiltiesiskā kārtībā. Komisija nevar uzlikt par pienākumu noslēgt līgumus un iejaukties dzīvojamās mājas pārvaldīšanā.

4. Lai siltumenerģijas lietotāji gūtu atbildes uz jautājumiem par to, kā veidojas siltumenerģijas tarifi, kā veidojas maksājums par siltumu un ko iedzīvotāji var darīt, lai samazinātu savu siltumenerģijas rēķinu, Komisija ir sagatavojusi un ievietojsi savā mājas lapā [video prezentāciju](#).

5. Dabasgāzes apgādē 2012.gadā, tāpat kā iepriekšējos gados, 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. 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.

6. Joprojām tiek saņemtas sūdzības, 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.

7. Elektroapgādē 44% no saņemtajām sūdzībām ir sūdzības par patērētās elektroenerģijas uzskaiti un norēķiniem, kurās lietotāji izsaka iebildumus par AS „Sadales tīkls” veiktajām mēraparātu pārbaudēm un izrakstītajiem maksājuma dokumentiem (rēķiniem) par neuzskatītās elektroenerģijas patēriņu. Komisija izvērtē sabiedriskā pakalpojuma sniedzēja rīcības atbilstību normatīvo aktu prasībām, veicot mēraparātu pārbaudes. Savukārt strīdus par maksājuma dokumentiem, energoapgādes komersantu aktiem un citiem dokumentiem, kas sastādīti, lai sagatavotu vai pamatotu maksājuma dokumentus, izskata tiesa Civilprocesa likumā noteiktajā kārtībā.

8. No visām sūdzībām attiecībā uz jautājumiem par patērētās elektroenerģijas uzskaiti un norēķiniem, viena sūdzība uzskatāma par pamatotu, jo, lai gan AS „Sadales tīkls”, ņemot vērā metroloģijas laboratorijas ekspertīzes slēdzienu, sastādīja aktu par neuzskaitīto elektroenerģiju, atkārtoti izvērtējot sūdzībā minētos faktus, konstatēts, ka mehāniskā iejaukšanās komercuzskaites mēraparāta darbībā notikusi mēraparāta pārvietošanas rezultātā, ko veikusi trešā persona.

9. Par piegādātās elektroenerģijas kvalitāti 2012.gadā saņemtas 6 sūdzības, no tām 4- pamatotas. Divos gadījumos sūdzībā minētā situācija ir atrisināta – novērsts elektrolīnijas bojājums un veikts tehniskais risinājums, lai nodrošinātu atbilstošas kvalitātes elektroenerģijas piegādi. Vienā gadījumā elektroenerģijas traucējumi radušies AS „Sadales tīkls” operatīvā personāla pieļautās kļūdas rezultātā, kas tika novērsts. Savukārt vienā objektā, kur rekonstrukcijas darbus pagaidām nav iespējams veikt, tiek piemērots pazemināts elektroenerģijas sistēmas pakalpojumu tarifs.

10. 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, Komisija pieprasa papildu informāciju no pakalpojuma sniedzēja, kā arī veic sūdzībā minētā objekta apsekošanu. 2012.gadā Komisija apsekoja trīs objektus, vienu saistībā ar piegādātās elektroenerģijas kvalitāti, divus – saistībā ar elektroenerģijas patēriņa uzskaiti. Sūdzībā par elektroenerģijas kvalitāti minētā situācija tika atrisināta, savukārt, apsekojot īpašumus, kur lietotājprāt ir palielināts elektroenerģijas patēriņš, Komisija nekonstatēja pārkāpumus AS „Sadales tīkls” piederības robežās. Komisija ieteica pārbaudīt īpašuma iekšējās elektroapgādes shēmu, par kuru ir atbildīgs īpašuma īpašnieks.

11. No 2012.gada septembra Komisijai ir iespēja veikt piegādātās elektroenerģijas kvalitātes mērījumus. 2012.gada 20.novembrī Komisija saņēma AS „Sadales tīkls” adresētās vēstules kopiju par neapmierinošu elektroenerģijas piegādes kvalitāti SIA „Latgran” rūpnīcas Krāslavas ražotnei. Pamatojoties uz šo vēstuli, tika veikti elektroenerģijas piegādes kvalitātes mērījumi uzņēmuma Krāslavas ražotnē. Izanalizējot mērījumus secināts, ka elektroenerģijas piegādes kvalitāte atbilst spēkā esošajiem standartiem, bet tika konstatēti vairāki sprieguma iekritumi, kas ietekmēja ražotnes darbību. Informācija par reģistrētajiem notikumiem nodota AS „Sadales tīkls”, lai izvērtētu iespējamus risinājumus elektroenerģijas piegādes kvalitātes uzlabošanai SIA „Latgran” rūpnīcas Krāslavas ražotnei. Izvērtējot situāciju AS „Sadales tīkls” veica izmaiņas esošajā elektroapgādes shēmā, kas ļaus samazināt rūpnīcas dīkstāves par 20-30%.

Priekšsēdētāja

V.Lokenbaha

p.i.

padomes loceklis

A.Aniņš