

APSTIPRINĀTS
Sabiedrisko pakalpojumu
regulēšanas komisijas padomes
2014.gada 9.aprīļa sēdē
(prot. Nr.12, 23.p.)



SABIEDRISKO
PAKALPOJUMU
REGULĒŠANAS
KOMISIJA

**PĀRSKATS PAR ENERĢIJAS
LIETOTĀJU SŪDZĪBĀM 2013.GADĀ**

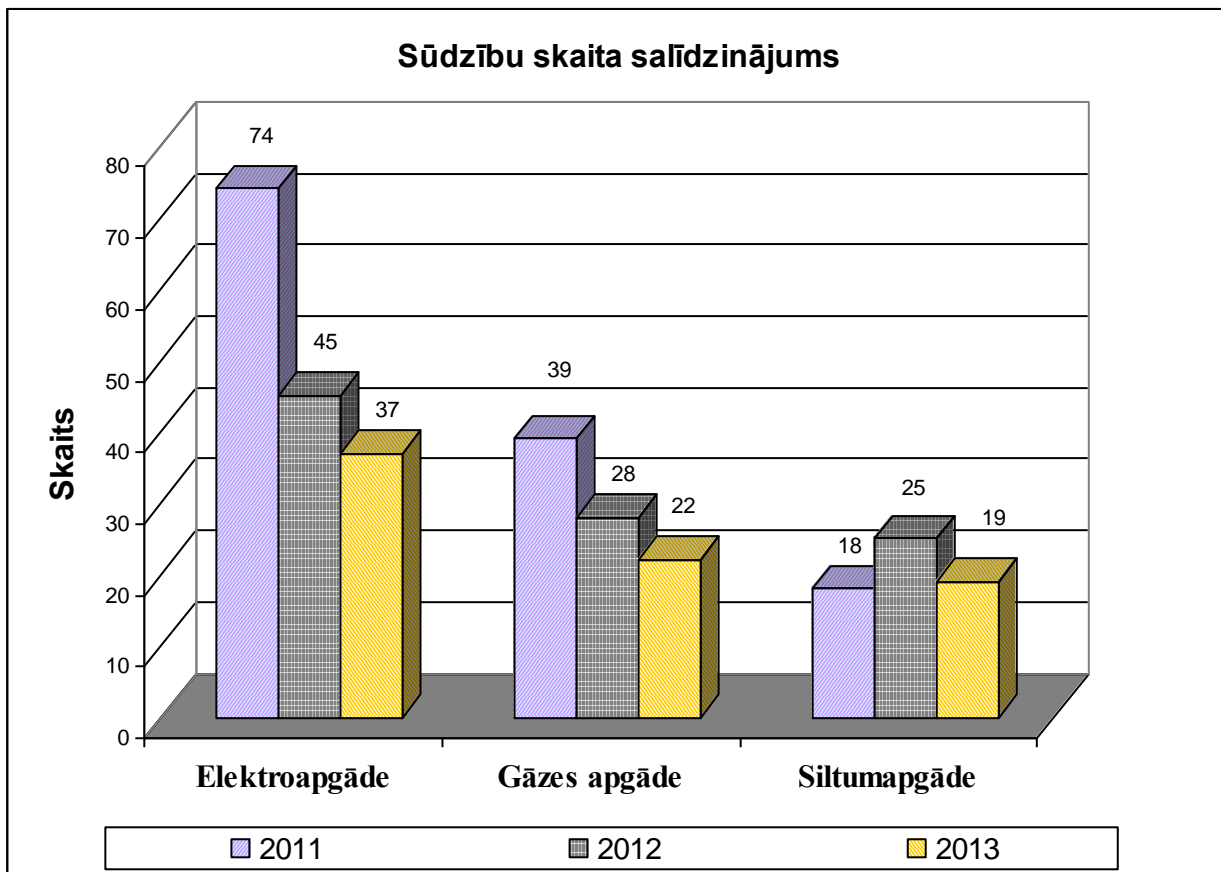
I Ievads

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 – Regulators) izskata enerģijas lietotāju iesniegumus un sūdzības saistībā ar energoapgādes komersantu sniegtajiem sabiedriskajiem pakalpojumiem.

II Sūdzību analīze

1. 2013.gadā Regulators saņēma 78 sūdzības, kas, salīdzinot ar 2012.gadā saņemto sūdzību skaitu, ir mazāk par 20%. Salīdzinot ar statistiku pagājušā gadā, saņemto sūdzību skaits ir samazinājies visās energoapgādes nozarēs - elektroapgādē par 18 % , gāzes apgādē par 21 % , siltumapgādē par 24 %.

Sūdzību skaits 2011., 2012. un 2013.gadā un to salīdzinājums norādīts 1.att.



1.att. Sūdzību skaita salīdzinājums.

2. Lielākā daļa jeb 70% no visām 2013.gadā saņemtajām sūdzībām ir nepamatotas. Par pamatotām uzskatāmas 7% sūdzību, savukārt 23% gadījumu sūdzības neattiecas uz Regulatora 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	5	7	3	8	1	4,5	1	5
Nepamatotas	55	70	24	65	20	91	11	58
Neattiecas uz Regulatora kompetenci	18	23	10	27	1	4,5	7	37
Kopā:	78	100	37	100	22	100	19	100

3. Elektroapgādes nozarē 2013.gadā saņemtas 20 sūdzības par AS „Sadales tīkls” sniegtajiem pakalpojumiem, 13 - par AS „Latvenergo”, 2 - par valsts AS „Latvijas dzelzceļš”, 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, par izrakstītajiem elektroenerģijas rēķiniem, par maksājuma pārrēķiniem un sastādītajiem aktiem par neuzskaitīto elektroenerģiju u.c. (~ 41 %);
- piegādātās elektroenerģijas kvalitāte – nekvalitatīvas elektroenerģijas piegāde un tās rezultātā nodarītie materiālie zaudējumi, to atlīdzība (~ 16 %);
- jautājumi, kas saistīti ar elektroenerģijas piegādi – elektroenerģijas piegādes līgumi, elektroenerģijas piegādes pārtraukumi un tās atjaunošana (~11 %);
- elektroenerģijas tarifi – par elektroenerģijas sadales sistēmas pakalpojumu tarifu atlaidēm, par piemēroto sadales sistēmas pakalpojumu tarifu (~5 %);
- sistēmas pieslēgumi – par elektroenerģijas sistēmas pieslēguma ierīkošanu, par izstrādātajiem tehniskajiem noteikumiem elektroenerģijas sistēmas pieslēguma ierīkošanai (~ 5 %);
- dažādi citi jautājumi – par nekustamā īpašuma uzturēšanu pie transformatoru apakšstacijas, par klientu apkalpošanas centra slēgšanu, par sistēmas pieslēguma noteikumiem elektroenerģijas sistēmas dalībniekiem, par ēkas iekšējās elektroapgādes shēmas izmaiņām u.c.(~ 22 %).

Detalizētāku analīzi pa tematiskām grupām skatīt 2.tabulā.

2.tabula

Nr.p. k.	Tematiskās grupas	Sūdzību skaits elektroapgādē		
		Pamatotas	Nepamatotas	Neattiecas uz Regulatora kompetenci
1.	Elektroenerģijas uzskaitē un norēķini	0	7	8
2.	Elektroenerģijas kvalitāte	2	4	0
3.	Elektroenerģijas piegāde	0	4	0
4.	Elektroenerģijas tarifi	1	1	0
5.	Sistēmas pieslēgumi	0	2	0
6.	Citi	0	6	2
	Kopā:	3	24	10

4. Par gāzes apgādes nozari saņemtās sūdzības pēc satura var iedalīt četrās grupās:

- dabasgāzes piegāde – par dabasgāzes piegādes pārtraukšanu, par jaunu dabasgāzes piegādes līgumu slēgšanu u.c. (~ 64 %);
- uzskaitē un norēķini – par patērētās dabasgāzes uzskaiti, par norēķiniem par saņemto dabasgāzi, par aprēķināto soda procentu apmēru u.c. (~27 %);
- pieslēgums – par tehniskajos noteikumos iekļautajiem nosacījumiem dabasgāzes pieslēguma ierīkošanai (~ 4,5 %);
- citi - par AS „Latvijas Gāze” rīcību, savlaicīgi neinformējot par sabiedriskā pakalpojuma sniegšanas uzsākšanu (~4,5 %).

Detalizētāku analīzi pa tematiskām grupām skatīt 3.tabulā.

3.tabula

Nr.p. k.	Tematiskās grupas	Sūdzību skaits gāzes apgādē		
		Pamatotas	Nepamatotas	Neattiecas uz Regulatora kompetenci
1.	Dabasgāzes piegāde	1	13	0
2.	Uzskaitē un norēķini	0	5	1
3.	Dabasgāzes pieslēgums	0	1	0
4.	Citi	0	1	0
	Kopā:	1	20	1

5. Par siltumapgādes jautājumiem saņemtas 19 sūdzības, no tām 11 – par siltumenerģijas apgādes pakalpojumu tarifiem, 5 – par siltumenerģijas uzskaiti un maksu par patērēto siltumenerģiju, 2 – par apkures pieslēgšanu un 1 - par piegādātās siltumenerģijas kvalitāti. Lielākais sūdzību skaits ir saņemts par SIA „Talsu namsaimnieks” – 6 sūdzības, pa divām sūdzībām saņemtas par SIA „Lielvārdes Remte” un AS „Rīgas siltums” sniegtajiem pakalpojumiem, savukārt pa vienai sūdzībai iesniegts par SIA „Baložu siltums”, SIA „Tukuma siltums”, SIA „Jēkabpils siltums”, SIA „Fortum Jelgava”, SIA „Jūrmalas siltums”, AS „Daugavpils siltumtīkli”, SIA „Cēsu siltumtīkli”, SIA „Rēzeknes enerģija” un SIA „Aknīstes pakalpojumi”.

6. Regulatoram tieši ir adresētas 62 sūdzības (79 %), pārsūtītas no citām valsts un pašvaldību institūcijām - 16 (21 %), tai skaitā no Patērētāju tiesību aizsardzības centra- 8 sūdzības, no Konkurences padomes - 3.

Sagatavojot atbildes, 52 gadījumos (67 %), lai objektīvāk izvērtētu izveidojušos situāciju, ir pieprasīta papildu informācija no pakalpojuma sniedzēja.

III Secinājumi un veiktie pasākumi

1. 2013.gadā Regulatorā iesniegto sūdzību skaits par energoapgādes komersantu sniegtajiem pakalpojumiem samazinājies par 20 %, salīdzinot ar 2012.gadu. Samazinājums ir visās energoapgādes jomās – gan elektroapgādē, gan siltumapgādē, gan dabasgāzes apgādē.

2. Siltumapgādes jomā lielākais sūdzību skaits tika saņemts par SIA „Talsu namsaimnieks” siltumenerģijas apgādes pakalpojumu tarifu paaugstinājumu. Siltumenerģijas lietotāji savos iesniegumos izteica neapmierinātību par SIA „Talsu namsaimnieks” nesaimnieciskumu un ļaunprātīgu monopolstāvokļa izmantošanu. Regulators 2013.gada 29.augustā veica SIA „Talsu namsaimnieks” siltumapgādes objektu apsekošanu, tajā skaitā, lai pārliecinātos par iesniegumos minētajiem faktiem un problēmām. Pārbaudot SIA „Talsu namsaimnieks” katlu mājas Sabilē, Abavas pagastā, Laidzes pagastā, Ģibuļu pagastā, Valdemārpilī, Stendē, Laucienes pagastā, Virbu pagastā un Lībagu pagastā, Regulators konstatēja pārkāpumus komersanta darbībā un noteica termiņu konstatēto pārkāpumu novēršanai. 2013.gada 7.novembrī Regulators atkārtoti veica SIA „Talsu namsaimnieks” pārbaudi, kurā konstatēja, ka komersants novērsis 2013.gada 29.augusta pārbaudē konstatētās nepilnības.

3. 2013.gadā, salīdzinot ar iepriekšējiem gadiem, būtiski samazinājies sūdzību skaits, kurās siltumenerģijas lietotāji izteica neapmierinātību par augsto apkures maksu. Šīs sūdzības attiecas uz Regulatora kompetenci tikai daļēji. Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs norēķiniem par patērēto siltumenerģiju ir piemērojis Regulatora vai pašvaldību regulatora apstiprinātos tarifus, taču tālākā 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.

4. Dabasgāzes apgādes nozarē 2013.gadā, tāpat kā iepriekšējos gados, vislielāko īpatsvaru veido sūdzības, kas saistītas ar dabasgāzes piegādes jautājumiem. Regulators vairākkārt ir vērtējis gadījumus saistībā ar AS „Latvijas Gāze” atteikumu noslēgt līgumu par dabasgāzes piegādi ar jaunu lietotāju, ja par objektu iepriekš saņemto dabasgāzi nav veikti norēķini. Daļā no gadījumiem starp sūdzības iesniedzēju un AS „Latvijas Gāze” tika panākta vienošanās par dabasgāzes piegādes līguma noslēgšanu, bet daļu sūdzību Regulators atzina par nepamatotām pēc tiesisko un faktisko apstākļu izvērtēšanas.

2013.gadā tika ierosināts viens strīds par AS „Latvijas Gāze” atteikumu noslēgt līgumu par dabasgāzes piegādi. Izvērtējot konstatētos faktus un strīdu pēc būtības kopsakarībā ar spēkā esošo tiesisko regulējumu, Regulators 2014.gadā noraidīja prasību uzlikt par pienākumu AS „Latvijas Gāze” noslēgt līgumu par dabasgāzes piegādi.

5. Elektroapgādes nozarē 41% no 2013.gadā saņemtajām sūdzībām ir sūdzības par patērētās elektroenerģijas uzskaiti un norēķiniem, kurās lietotāji izsaka iebildumus par AS „Sadales tīkls” veiktajām mērāparātu pārbaudēm un izrakstītajiem maksājuma dokumentiem (rēķiniem) par neuzskaitītās elektroenerģijas patēriņu. Regulatora kompetencē ir izvērtēt sabiedriskā pakalpojuma sniedzēja rīcības atbilstību normatīvo aktu prasībām, veicot mērāparātu 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.

6. Par piegādātās elektroenerģijas kvalitāti 2013.gadā saņemtas 6 sūdzības, no tām divas sūdzības uzskatāmas par pamatotām. Vienā gadījumā Regulators veica neatkarīgus piegādātās elektroenerģijas kvalitātes mērījumus, kā rezultātā Regulators konstatēja piegādātās elektroenerģijas kvalitātes neatbilstību spēkā esošā standarta prasībām. Regulators norādīja AS „Sadales tīkls” uz nepieciešamību rast risinājumu elektroenerģijas piegādes kvalitātes uzlabošanai. Sūdzībā minētā problēma ir atrisināta – AS „Sadales tīkls” veica novecojušā sadales transformatora nomaiņu, kā rezultātā paaugstināja piegādātās elektroenerģijas kvalitāti. Arī otrā gadījumā iesniegumā minētās domstarpības ir atrisinātas – AS „Sadales tīkls” atjaunoja elektroenerģijas piegādi un atlīdzināja sūdzības iesniedzējai radītos materiālos zaudējumus.

7. Par elektroenerģijas sadales sistēmas pakalpojumu tarifiem saņemtas divas sūdzības: viena par AS „Sadales tīkls” atteikumu piešķirt atlaides maksai par elektroenerģijas sadales sistēmas pakalpojumiem (nepamatota), otra – par valsts AS „Latvijas dzelzceļš” sadales sistēmas pakalpojumu tarifu piemērošanu (pamatota). Pamatotās sūdzības gadījumā panākts lietotājam labvēlīgs risinājums - AS „Latvijas dzelzceļš” sagatavoja grozījumus sistēmas pakalpojumu līgumā, kas noslēgts ar sūdzības iesniedzēju, kā arī izrakstīja kredītrēķinu par tarifa starpību, kas radusies, kļūdaini piemērojot sadales tarifu.

8. 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, Regulators pieprasa papildu informāciju no pakalpojuma sniedzēja, kā arī veic sūdzībā minētā objekta apsekošanu. 2013.gadā Regulators apsekoja četrus objektus: AS „Sadales tīkls”- saistībā ar piegādātās elektroenerģijas kvalitāti, SIA „Baložu siltums”- saistībā ar piegādātās siltumenerģijas kvalitāti, SIA „Talsu namsaimnieks”- saistībā ar iesniegto siltumenerģijas apgādes pakalpojumu tarifu paaugstinājumu un SIA „TLA Dārzeni”- saistībā ar elektroenerģijas pieslēgumu un licences darbības zonas maiņu.

Priekšsēdētāja

V.Lokenbaha

p.i.

padomes loceklis

R.Irkliis