



SABIEDRISKO
PAKALPOJUMU
REGULĒŠANAS
KOMISIJA

APSTIPRINĀTS
Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas
komisijas
padomes 2015. gada 26. marta sēdē
(prot. Nr. 10, 3. p.)

Pārskats par enerģijas lietotāju sūdzībām 2014.gadā

Ūnijas iela 45,
Rīga, LV-1039,
Latvija

T: +371 67097200
F: +371 67097277
E: sprk@sprk.gov.lv

www.sprk.gov.lv

I Ievads

Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija (turpmāk - Regulators), pildot likuma „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” (turpmāk - Likums) 9.panta pirmajā daļā noteiktās funkcijas, saskaņā ar Likuma 10.panta trešajā daļā un 13.panta otrajā daļā noteikto izskata iesniegumus un sūdzības par sabiedrisko pakalpojumu sniegšanu.

Regulators ik gadu apkopo informāciju un sagatavo pārskatu par Regulatorā iesniegtajām enerģijas lietotāju sūdzībām.

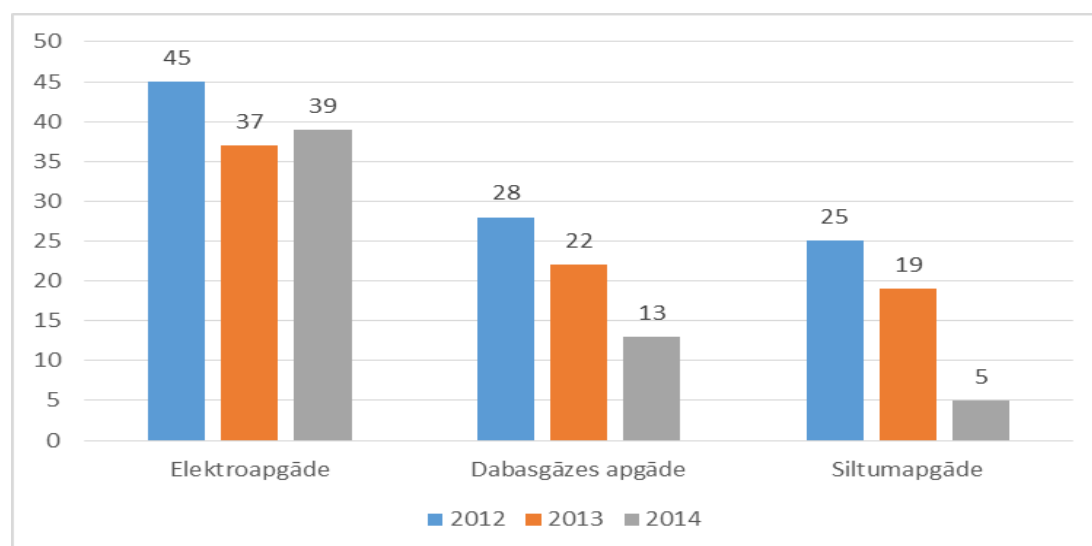
Pārskata mērķis ir sniegt sabiedrisko pakalpojumu lietotājiem un regulējamo nozaru komersantiem apkopotu informāciju par Regulatoram 2014.gadā iesniegtajām enerģijas lietotāju sūdzībām.

II Regulatoram 2014.gadā iesniegtās enerģijas lietotāju sūdzības

2014.gadā Regulators sniedza atbildes uz 57 sūdzībām par energoapgādes komersantu sniegtajiem sabiedriskajiem pakalpojumiem (turpmāk – sūdzības). Par elektroapgādes nozari 2014.gadā saņemtas 39 sūdzības, kas, salīdzinot ar 2013.gadu, ir palielinājums par 5%, savukārt par dabasgāzes apgādi un siltumapgādi saņemto sūdzību skaits 2014.gadā ir samazinājies, salīdzinot ar iepriekšējo gadu. Par dabasgāzes apgādi saņemtas 13 sūdzības, kas ir par 40% mazāk, un par siltumapgādi – 5 sūdzības, kas ir par 74% mazāk kā 2013.gadā.

Regulatorā 2014.gadā iesniegto sūdzību skaits un to salīdzinājums ar 2012. un 2013.gadā saņemtajām sūdzībām parādīts 1.attēlā.

1.attēls. Sūdzību skaita dinamika 2012.-2014.gadā



No juridiskām personām saņemtas 8 sūdzības, no fiziskām personām – 49 sūdzības. Izskatot 2014.gadā saņemtās sūdzības, Regulators konstatēja, ka tikai trīs sūdzības ir uzskatāmas par pamatotām (5%), 40 sūdzības jeb 70% - par nepamatotām un 14 sūdzības jeb 25% neattiecas uz Regulatora kompetenci.

Regulatoram tieši ir adresētas 47 sūdzības, pārsūtītas no citām valsts un pašvaldību institūcijām – 10, tai skaitā 6 sūdzības no Patērētāju tiesību aizsardzības centra, pa vienai

no Konkurences padomes, Tiesībsarga biroja, Jelgavas prokuratūras un Rīgas domes Mājokļu un vides departamenta.

Sagatavojot atbildes, 38 gadījumos (67%), lai objektīvāk izvērtētu izveidojušos situāciju, ir pieprasīta papildu informācija no pakalpojumu sniedzēja.

II Elektroapgādes nozarē 2014.gadā saņemto sūdzību analīze

Elektroapgādes nozarē 2014.gadā saņemtas 39 sūdzības, tajā skaitā 24 sūdzības par AS „Sadales tīkls” sniegtajiem pakalpojumiem, 12 – par AS „Latvenergo”, 1 – par SIA „Inter RAO Latvia”.

Saņemtās sūdzības pēc satura var iedalīt sešās grupās:

- elektroenerģijas uzskaitē un norēķini – jautājumi par uzskaitītās un patērētās elektroenerģijas apjomu, par izrakstītajiem elektroenerģijas rēķiniem, par maksājuma pārrēķiniem un sastādītajiem aktiem par neuzskaitīto elektroenerģiju u.c. (~ 33 %);
- jautājumi, kas saistīti ar elektroenerģijas piegādi – elektroenerģijas piegādes līgumi, elektroenerģijas piegādes pārtraukumi un tās atjaunošana (~18 %);
- sistēmas pieslēgumi – elektroenerģijas sistēmas pieslēguma ierīkošana, elektrotīklu demontāža, izstrādātie tehniskie noteikumi un maksa par elektroenerģijas sistēmas pieslēguma ierīkošanu, esošo elektrotīklu pārņemšana u.c. (~ 18 %);
- piegādātās elektroenerģijas kvalitāte – sprieguma iekritumi, pazemināts sprieguma līmenis, elektroenerģijas piegādes pārtraukumi un to radīto zaudējumu atlīdzība (~ 10 %);
- elektroenerģijas tarifi – elektroenerģijas tarifa konvertācija no latiem uz euro, piedāvātais elektroenerģijas tarifs pēc elektroenerģijas tirgus atvēršanas, piemērotais tarifs norēķinos par mājāsaimniecībā patērēto elektroenerģiju (~8 %);
- dažādi citi jautājumi – par obligātā iepirkuma komponentu iekasēšanas kārtību, par maldinošo reklāmu attiecībā uz izmaksām, kas veido obligātā iepirkuma komponentes, par ēku un būvju īpašuma vai lietošanas tiesībām u.c. (~ 13 %).

1.tabula. Sūdzību sadalījums pa tematiskām grupām un to pamatotība.

Tematiskās grupas	Sūdzību skaits elektroapgādē		
	Pamatotas	Nepamatotas	Neattiecas uz Regulatora kompetenci
Elektroenerģijas uzskaitē un norēķini	0	12	1
Elektroenerģijas piegāde	0	4	3
Sistēmas pieslēgumi	0	7	0
Elektroenerģijas kvalitāte	2	2	0
Elektroenerģijas tarifi	0	2	1
Citi	0	1	4
Kopā:	2	28	9

III Dabaszgāzes apgādes nozarē 2014.gadā saņemto sūdzību analīze

Dabaszgāzes apgādes nozarē 2014.gadā saņemtas 13 sūdzības, no tām 8 sūdzības saistītas ar dabaszgāzes piegādes jautājumiem (61%), 4 – par patērētās dabaszgāzes uzskaiti un norēķiniem par saņemto dabaszgāzi (31%), 1- par dabaszgāzes pieslēgumu (8%).

Attiecībā uz dabaszgāzes piegādes jautājumiem dabaszgāzes lietotājs ir izteicis neapmierinātību:

- par AS „Latvijas Gāze” atteikumu noslēgt līgumu par dabaszgāzes piegādi ar jaunu lietotāju (4);
- par dabaszgāzes piegādes pārtraukšanu sakarā ar to, ka dabaszgāzes lietotājs nav norēķinājies par izlietoto dabaszgāzi vai veicis patvaļīgu iejaukšanos dabaszgāzes skaitītāja mehānismā (3);
- par AS „Latvijas Gāze” atteikumu pārtraukt noslēgto dabaszgāzes piegādes līgumu (1).

Pārbaudot lietotāju sūdzībās minētos faktus, secināms, ka no visām dabaszgāzes apgādes nozarē saņemtajām sūdzībām 12 ir nepamatotas un 1 neattiecas uz Regulatora kompetenci.

IV Siltumapgādes nozarē 2014.gadā saņemto sūdzību analīze

Par siltumapgādes jautājumiem 2014.gadā saņemtas 5 sūdzības, no tām 2 sūdzības par siltumenerģijas apgādes pakalpojumu tarifiem, kas vērstas pret komersantiem, kuru darbība netiek regulēta saskaņā ar Likumu, 2 – par karstā ūdens maksas aprēķināšanu, 1 – par siltumapgādes sistēmas piederības robežu.

Izvērtējot siltumapgādē saņemtās sūdzības, secināms, ka 4 sūdzības neattiecas uz Regulatora kompetenci un 1 sūdzība ir pamatota.

V Secinājumi

1. 2014.gadā, salīdzinot ar iepriekšējiem gadiem, būtiski samazinājies sūdzību skaits siltumapgādes jomā un dabaszgāzes apgādē. Elektroapgādē saņemto sūdzību skaits saglabājies apmēram iepriekšējo gadu līmenī.
2. Daļēji siltumapgādē saņemto sūdzību skaita samazinājums izskaidrojams ar piemērojamo siltumapgādes tarifu samazinājumu, pateicoties dabaszgāzes tirdzniecības cenas samazinājumam. Vienlaikus tiek veikts plašs izskaidrošanas darbs, kā veidojas maksa par siltumu un kādi jautājumi ir Regulatora kompetencē, un kādi jautājumi attiecas uz dzīvojamo māju pārvaldīšanu, jo, līdzīgi kā iepriekš, pretenzijas visbiežāk ir par dzīvokļu īpašumos saņemtajiem pakalpojumiem, kas saskaņā ar Dzīvojamo māju pārvaldīšanas likumu un Dzīvokļa īpašuma likumu ir dzīvojamās mājas pārvaldīšanas darbības.
3. Izvērtējot sabiedriskā pakalpojuma lietotāja sūdzības par zaudējumiem, maksājuma dokumentiem un parāda piedziņu gan elektroapgādē, gan dabaszgāzes apgādē, Regulators darbojas normatīvajos aktos noteiktās kompetences ietvaros, t.i. Regulators izvērtē sabiedriskā pakalpojuma sniedzēja rīcību tiktāl, cik tā ir regulēta nozaru speciālajos normatīvajos aktos, 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.

4. Dabaszgāzes apgādes nozarē 2014.gadā, tāpat kā iepriekšējos gados, vislielāko īpatsvaru veido sūdzības, kas saistītas ar dabaszgāzes piegādes jautājumiem. Regulators vairākkārt ir vērtējis gadījumus saistībā ar AS "Latvijas Gāze" atteikumu noslēgt līgumu par dabaszgāzes piegādi ar jaunu lietotāju, ja par objektā iepriekš saņemto dabaszgāzi nav veikti norēķini. Regulators pēc tiesisko un faktisko apstākļu izvērtēšanas atzina sūdzības par nepamatotām.
5. Par piegādātās elektroenerģijas kvalitāti 2014.gadā saņemtas 4 sūdzības, no tām viena sūdzība uzskatāma par pamatotu un viena – par daļēji pamatotu.
6. Pamatotās sūdzības gadījumā Regulators veica neatkarīgus piegādātās elektroenerģijas kvalitātes mērījumus, kā rezultātā 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 elektroapgādes līnijas rekonstrukcijas darbus, līnijas slodžu pārdali un transformatora nomaiņu.
7. Daļēji pamatotās sūdzības gadījumā sūdzību iesniedzējam tika piemērots pazemināts sadales sistēmas pakalpojuma tarifs, 2016.gadā plānota elektrolīnijas rekonstrukcija. Pēc iesnieguma saņemšanas tika veikti elektroenerģijas kvalitātes mērījumi, kā rezultātā konstatēja, ka sprieguma līmenis, par ko sākotnēji tika izteikta pretenzija, atbilst spēkā esošā standarta prasībām. Mērījumu rezultāti uzrādīja cita pakalpojuma kvalitātes raksturlieluma neatbilstību standartam, kā rezultātā tika piemērots pazemināts sadales sistēmas pakalpojumu tarifs.
8. Regulators ir uzsācis darbu pie esošo elektroapgādes kvalitātes prasību izvērtēšanas un plāno ieviest papildu prasības, lai uzlabotu elektroapgādes komercialitāti un drošumu.

Priekšsēdētājs

V. Lokenbahs