



SABIEDRISKO
PAKALPOJUMU
REGULĒŠANAS
KOMISIJA

APSTIPRINĀTS
Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas
komisijas
padomes 2016.gada 3.marta sēdē
(prot. Nr.8, 2.p.)

Pārskats par enerģijas lietotāju sūdzībām 2015.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.

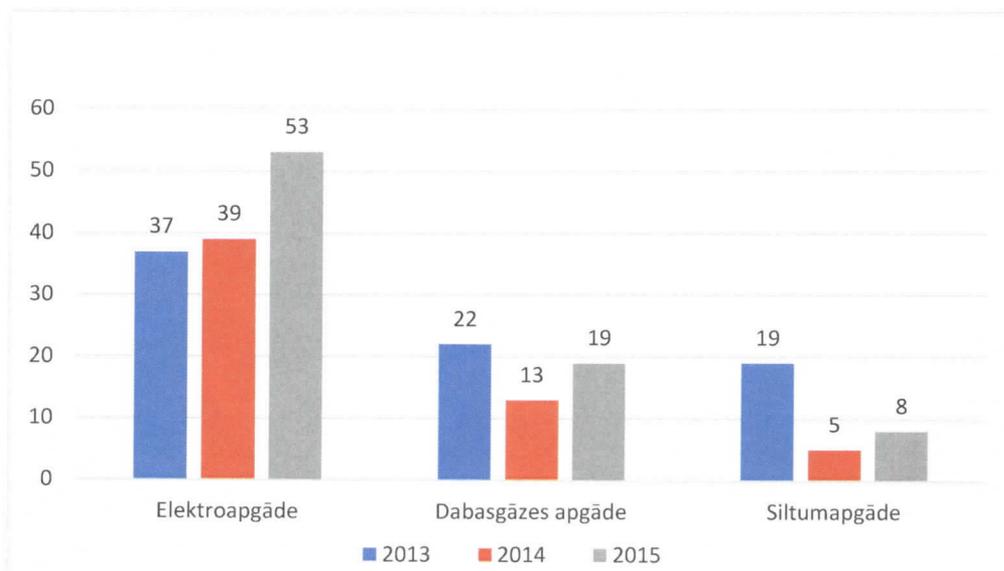
Pārskata mērķis ir sniegt sabiedrisko pakalpojumu lietotājiem un regulējamo nozaru komersantiem apkopotu informāciju par Regulatoram 2015.gadā iesniegtajām enerģijas lietotāju sūdzībām.

II Regulatoram 2015.gadā iesniegtās enerģijas lietotāju sūdzības

2015.gadā Regulators sniedza atbildes uz 80 sūdzībām par energoapgādes komersantu sniegtajiem sabiedriskajiem pakalpojumiem (turpmāk – sūdzības). Par elektroapgādes nozari 2015.gadā saņemtas 53 sūdzības, kas, salīdzinot ar 2014.gadu, ir palielinājums par 36%. Par dabasgāzes apgādi saņemtas 19 sūdzības, kas ir par 46% vairāk, un par siltumapgādi saņemto sūdzību skaits ir 8, kas ir par 60% vairāk kā 2014.gadā.

Regulatorā 2015.gadā iesniegto sūdzību skaits un to salīdzinājums ar 2013. un 2014.gadā saņemtajām sūdzībām parādīts 1.attēlā.

1.attēls. Sūdzību skaita dinamika 2013.-2015.gadā



No juridiskām personām saņemtas 9 sūdzības, no fiziskām personām – 71 sūdzība. Izskatot 2015.gadā saņemtās sūdzības, Regulators konstatēja, ka 13 sūdzības ir uzskatāmas par pamatotām (16%), 58 sūdzības jeb 73% - par nepamatotām un 9 sūdzības jeb 11% neattiecas uz Regulatora kompetenci.

Regulatoram tieši ir adresētas 65 sūdzības, pārsūtītas no citām valsts un pašvaldību institūcijām – 15, tai skaitā 12 sūdzības no Patērētāju tiesību aizsardzības centra, pa vienai no Konkurences padomes, Saeimas un Valsts kancelejas.

Sagatavojot atbildes, 62 gadījumos (77%), lai objektīvāk izvērtētu izveidojušos situāciju, ir pieprasīta papildu informācija no pakalpojumu sniedzēja.

III Elektroapgādes nozarē 2015.gadā saņemto sūdzību analīze

Elektroapgādes nozarē 2015.gadā saņemtas 53 sūdzības, tajā skaitā 32 sūdzības par AS „Sadales tīkls” sniegtajiem pakalpojumiem, 12 – par AS „Latvenergo” un pa vienai sūdzībai – par SIA „Baltcom” un SIA „220 Enerģija”.

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, par norēķinu kārtību u.c. (~ 36 %);
- sistēmas pieslēgumi – elektroenerģijas sistēmas pieslēguma ierīkošana, izstrādātie tehniskie noteikumi un maksa par elektroenerģijas sistēmas pieslēguma ierīkošanu, esošo elektrotīklu pārņemšana u.c. (~ 23 %);
- piegādātās elektroenerģijas kvalitāte – sprieguma iekritumi, pazemināts vai paaugstināts sprieguma līmenis, elektroenerģijas atslēgumi un to radīto zaudējumu atlīdzība (~ 13 %);
- jautājumi, kas saistīti ar elektroenerģijas piegādi – elektroenerģijas piegādes līgumi, elektroenerģijas piegādes pārtraukumi un tās atjaunošana (~7 %);
- elektroenerģijas tarifi – elektroenerģijas tarifa sastāvdaļas, aizsargātā lietotāja elektroenerģijas cena atvērtajā elektrības tirgū, pēdējās garantētās piegādes cena (~6 %);
- dažādi citi jautājumi – par AS „Sadales tīkls” darbinieku rīcību, nesniedzot informāciju par viediem skaitītājiem, par elektroenerģijas rēķina nosūtīšanu, par efektīvās atļautās slodzes izmantošanas nosacījumu piemērošanu, maksājumi par obligātā iepirkuma komponenti u.c.(~ 15 %).

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	1	16	2
Sistēmas pieslēgumi	1	11	0
Elektroenerģijas kvalitāte	4	3	0
Elektroenerģijas piegāde	0	3	1
Elektroenerģijas tarifi	0	3	0
Citi	4	2	2
Kopā:	10	38	5

IV Dabaszgāzes apgādes nozarē 2015.gadā saņemto sūdzību analīze

Dabaszgāzes apgādes nozarē 2015.gadā saņemtas 19 sūdzības, no tām 10 sūdzības saistītas ar dabaszgāzes piegādes jautājumiem (53%), 7 – par patērētās dabaszgāzes uzskaiti un norēķiniem par saņemto dabaszgāzi (37%), 2- par citiem jautājumiem, kas neattiecas uz Regulatora kompetenci (10%).

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 izlieto to dabaszgāzi (5);
- 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 1 sūdzība ir pamatota, 16 ir nepamatotas un 2 neattiecas uz Regulatora kompetenci.

V Siltumapgādes nozarē 2015.gadā saņemto sūdzību analīze

Par siltumapgādes jautājumiem 2015.gadā saņemtas 8 sūdzības, no tām 2 sūdzības par siltumenerģijas apgādes pakalpojumu tarifiem, 1 – par karstā ūdens maksas aprēķināšanu, 1 – par karstā ūdens padeves atjaunošanu pēc siltumtīklu hidrauliskās pārbaudes, 2 – par siltumenerģijas uzskaiti un skaitītāja rādījumu nolasišanas sistēmu, 1 – par siltumenerģijas piegādi, 1 – par pakalpojuma sniedzēja rīcību, nosakot pakalpojuma lietotājam atbildību par komersantam piederošu lietotāja īpašumu šķērsojošu energoapgādes infrastruktūras uzturēšanu. Vairākas sūdzības ir saņemtas par AS „Rīgas siltums” (3), pa vienai sūdzībai saņemts par AS „Mārupes komunālie pakalpojumi”, SIA „Vidzemes enerģija”, SIA „SM Energo”, SIA „Jūrmalas siltums” un SIA „Valmieras ūdens” sniegtajiem pakalpojumiem.

Izvērtējot siltumapgādē saņemtās sūdzības, secināms, ka 4 sūdzības ir nepamatotas, 2 sūdzības ir pamatotas un 2 neattiecas uz Regulatora kompetenci.

VI Secinājumi

1. 2015.gadā, salīdzinot ar iepriekšējo gadu, sūdzību skaits pieaudzis par 40% un pieaugums ir visās energoapgādes jomās – elektroapgādē, siltumapgādē un dabaszgāzes apgādē.
2. Salīdzinot ar iepriekšējiem gadiem, siltumapgādē samazinājies sūdzību skaits, kurās siltumenerģijas lietotāji izsaka neapmierinātību par augsto apkures maksu. Sabiedrisko pakalpojumu lietotājiem tiek regulāri skaidrots, kādi jautājumi ir Regulatora kompetencē, un kādi jautājumi attiecas uz dzīvojamo māju pārvaldīšanu.
3. No siltumapgādē saņemtajām sūdzībām 2 uzskatāmas par pamatotām. Abos gadījumos sūdzībā minētā situācija atrisināta. Vienā gadījumā atjaunota siltumenerģijas piegāde, otrā gadījumā Regulators nosūtīja pakalpojuma sniedzējam vēstuli, norādot uz tā pienākumu precīzi piemērot Regulatora apstiprinātos siltumenerģijas tarifus, neiekļaujot papildu maksājumus. Vienlaikus Regulators aicināja pakalpojumu sniedzēju veikt lietotājiem visu izsniegto rēķinu pārbaudi attiecībā uz atbilstību spēkā esošajiem siltumenerģijas apgādes pakalpojumu gala tarifiem un gadījumā, ja kādā no mēnešiem tika konstatēta pārmaksa, risināt ar lietotājiem pārmaksas jautājumu.

4. Izvērtējot sabiedriskā pakalpojuma lietotāja sūdzības par zaudējumiem, maksājuma dokumentiem un parāda piedziņu gan elektroapgādē, gan dabasgāzes 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.
5. Dabasgāzes apgādes nozarē 2015.gadā, tāpat kā iepriekšējos gados, vislielāko īpatsvaru veido sūdzības, kas saistītas ar dabasgāzes piegādes jautājumiem. 1 sūdzība uzskatāma par pamatotu un tajā minētā situācija ir atrisināta – gazificētajā objektā dabasgāzes padeve ir atjaunota. Attiecībā uz sūdzībām, kas saistītas ar AS „Latvijas Gāze” atteikumu noslēgt līgumu par dabasgāzes piegādi ar jaunu lietotāju, ja par objektā iepriekš saņemto dabasgāzi nav veikti norēķini, pēc tiesisko un faktisko apstākļu izvērtēšanas Regulators ir secinājis, ka tās uzskatāmas par nepamatotām.
6. Elektroapgādē saņemto sūdzību skaita pieaugumu var izskaidrot ar to, ka 2015.gads bija pirmais gads brīvā elektroenerģijas tirgus apstākļos mājāsaimniecībām. Lai gan iepriekš elektroenerģijas lietotāji tika informēti par darbībām, pārejot no regulētas vides uz brīvā tirgus apstākļiem, tika saņemtas dažāda satura sūdzības. Lielākā daļa sūdzību bija nepamatotas, par pamatotām uzskatāmas 2. Vienā gadījumā Regulators konstatēja pārkāpumu elektroenerģijas tirgotāju rīcībā, noslēdzot elektroenerģijas tirdzniecības līgumu, otrā – tirgotāja maiņas rezultātā tika kavēta rēķinu saņemšana, par ko lietotājam tika nosūtīta informatīva vēstule.
7. No visām sūdzībām attiecībā uz jautājumiem par patērētās elektroenerģijas uzskaiti un norēķiniem 1 sūdzība uzskatāma par pamatotu. Komercuzskaites mēraparāta maiņas rezultātā fiksēts neprecīzs mēraparāta gala rādījums. Kļūda tika novērsta un lietotājam tika nosūtīta atvainošanās vēstule ar paskaidrojumu par veikto mēraparāta rādījuma korekciju.
8. Par piegādātās elektroenerģijas kvalitāti 2015.gadā saņemtas 7 sūdzības, no tām 4 sūdzības ir pamatotas. Lai varētu sniegt objektīvu atbildi uz saņemtajām sūdzībām, Regulators veica 4 neatkarīgus piegādātās elektroenerģijas kvalitātes mērījumus, kā rezultātā 3 gadījumos konstatēja piegādātās elektroenerģijas kvalitātes neatbilstību spēkā esošā standarta prasībām. Visos gadījumos Regulators informēja AS „Sadales tīkls” par nepieciešamību rast risinājumu elektroenerģijas piegādes kvalitātes uzlabošanai. Vienā gadījumā nepilnības tika novērstas, pārējos gadījumos operators piemēroja lietotājiem pazeminātu sistēmas pakalpojumu tarifu un objektus iekļāva sarakstā uz kapitālieguldījumu piesaisti līniju rekonstrukcijai.
9. Regulators turpina darbu pie esošo elektroapgādes kvalitātes prasību izvērtēšanas un papildu prasību ieviešanas, lai uzlabotu elektroapgādes komerc kvalitāti un drošumu.

Priekšsēdētājs



R.Irkļis