



SABIEDRISKO
PAKALPOJUMU
REGULĒŠANAS
KOMISIJA

APSTIPRINĀTS
Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas
padomes 2018.gada 5.apriļa sēdē
(prot.Nr.13, 4.p.)

Pārskats par enerģijas lietotāju sūdzībām 2017.gadā

Ūnijas iela 45
Rīga, LV-1039
Latvija

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

www.sprk.gov.lv

Satura rādītājs

Ievads	3
I Regulatorā 2017.gadā saņemtās enerģijas lietotāju sūdzības	3
II Elektroenerģijas apgādē 2017.gadā izskatīto sūdzību analīze	4
III Dabāsgāzes apgādē 2017.gadā izskatīto sūdzību analīze	6
IV Siltumenerģijas apgādē 2017.gadā izskatīto sūdzību analīze	7
Kopsavilkums	7

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.

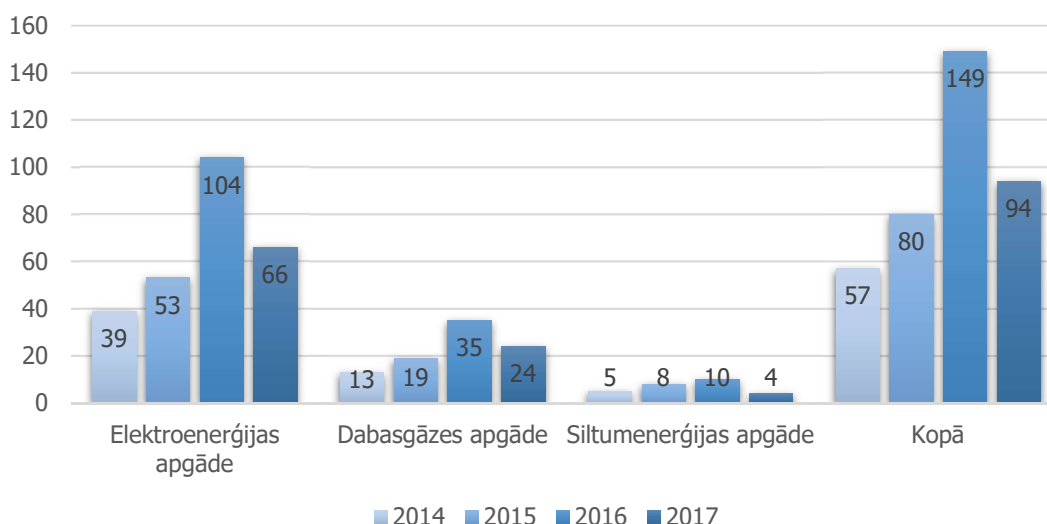
Regulators ik gadu apkopo informāciju un sagatavo pārskatu par Regulatorā saņemtajām enerģijas lietotāju sūdzībām.

Pārskata mērķis ir sniegt sabiedrisko pakalpojumu lietotājiem un regulējamo nozaru komersantiem apkopotu informāciju par Regulatorā saņemtajām enerģijas lietotāju sūdzībām, tādējādi vērstot regulējamo nozaru dalībnieku uzmanību uz pastāvošām problēmsituācijām, to risināšanas iespējām un kārtībai.

I Regulatorā 2017.gadā saņemtās enerģijas lietotāju sūdzības

2017.gadā tika saņemtas 96 sūdzības par energoapgādes komersantu sniegtajiem sabiedriskajiem pakalpojumiem (turpmāk – saņemtās sūdzības), no kurām Regulators sniedza atbildes attiecīgajā kalendārajā periodā uz 94 (97,92%) sūdzībām un uz 2 (2,08%) sūdzībām atbildes sniegtas 2018.gadā. Par elektroenerģijas apgādi 2017.gadā atbildes sniegtas uz 66 sūdzībām, par dabasgāzes apgādi – uz 24 sūdzībām, par siltumenerģijas apgādi – uz 4 sūdzībām. Turpmāk pārskatā tiek izmantoti dati tikai par 2017.gadā atbildētajām sūdzībām, proti, par 94 sūdzībām.

Regulatorā 2017.gadā saņemto sūdzību, uz kurām attiecīgajā periodā tika sniegtas atbildes (turpmāk – izskatītās sūdzības), skaits un to salīdzinājums 2014., 2015., 2016. un 2017.gada griezumā atspoguļots 1.attēlā.



1.attēls. Regulatora izskatīto sūdzību skaita dinamika 2014.–2017.gadā

2017.gadā elektroenerģijas un dabasgāzes apgādes nozarēs izskatīto sūdzību skaits, salīdzinot ar 2016.gadu, ir būtiski samazinājies – attiecīgi par 38 (36,54%) un 11 (31,43%), bet siltumenerģijas apgādes jomā izskatīto sūdzību skaits jau kopš 2014.gada saglabājas

relatīvi neliels, līdz ar ko samazinājums par 6 vienībām relatīvajā izteiksmē liecina par 60,00% samazinājumu mazas salīdzinājuma bāzes dēļ. Attiecīgajā periodā kopējais izskatīto sūdzību skaits salīdzinājumā ar 2016.gadu ir samazinājies par 55 (36,91%).

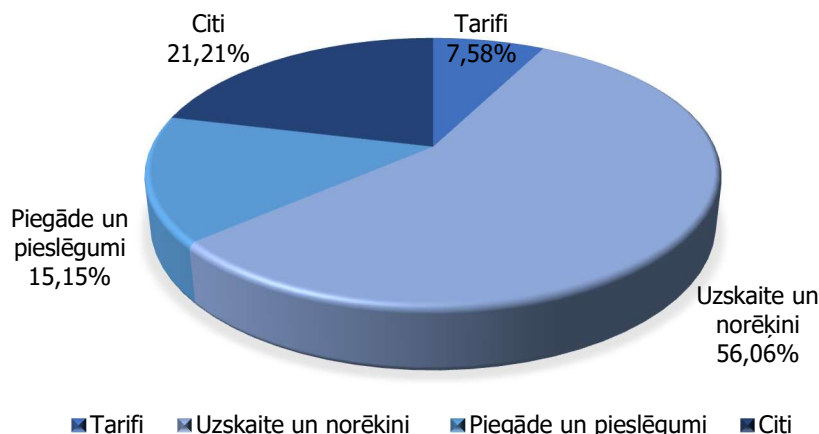
2017.gadā Regulators izskatīja 14 no juridiskām personām saņemtās sūdzības un 80 no fiziskām personām saņemtās sūdzības. Tādējādi var secināt, ka 2017.gadā 14,89% no kopējo izskatīto sūdzību skaita iesniedza juridiskās personas un 85,11% – fiziskās personas. Izskatot 2017.gadā saņemtās sūdzības, Regulators konstatēja, ka 2 (2,13%) sūdzības ir uzskatāmas par pamatotām¹, 71 (75,53%) sūdzība – par nepamototu² un 21 (22,34%) sūdzība neattiecas uz Regulatora kompetenci.

No 2017.gadā izskatītajām sūdzībām Regulatoram tieši ir adresētas 76 (80,85%), no citām valsts un pašvaldību institūcijām pārsūtītas 18 (19,15%), tajā skaitā 13 sūdzības no Patērētāju tiesību aizsardzības centra, 2 no Konkurences padomes, 1 no Latvijas Republikas Tiesībsarga, pa vienai no Ekonomikas ministrijas, Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas un Ogres rajona prokuratūras. Sagatavojot atbildes, 83 gadījumos (88,30%), lai objektīvāk izvērtētu izveidojušos situāciju, no pakalpojumu sniedzēja tika pieprasīta papildu informācija.

II Elektroenerģijas apgādē 2017.gadā izskatīto sūdzību analīze

Elektroenerģijas apgādē 2017.gadā saņemtas 68 sūdzības, no tām 66 ir izskatītas, bet uz 2 sūdzībām atbildes sniegtas 2018.gadā. Tajā skaitā 34 (51,52%) sūdzības sniegtas par AS "Sadales tīkls", 27 (40,91%) par AS "Latvenergo", 2 (3,03%) sūdzības par SIA "EKO NRG" un 3 (4,55%) saistībā ar obligātā iepirkuma komponentēm.

2017.gadā nav saņemtas sūdzības saistībā ar elektroenerģijas kvalitāti, salīdzinot ar 2016.gadu, kurā saņemtas un izskatītas 7 minētā veida sūdzības. Ir saņemts un izskatīts viens lūgums no lietotāja par nepieciešamību veikt lietotāja objektā elektroenerģijas kvalitātes pārbaudi. Sīkāks minēto izskatīto sūdzību iedalījums ir atspoguļot 2.attēlā.



2.attēls. Elektroenerģijas nozares izskatīto sūdzību sadalījums pēc tematiskajām grupām

¹ Sūdzības, kuru izskatīšanas gaitā Regulators savas kompetences ietvaros ir konstatējis konkrētās nozares reglamentējošo tiesību aktu pārkāpumus pakalpojuma sniedzēja darbībā

² Sūdzības, kuru izskatīšanas gaitā Regulators savas kompetences ietvaros nav konstatējis konkrētās nozares reglamentējošo tiesību aktu pārkāpumus pakalpojuma sniedzēja darbībā

Izskatītās sūdzības pēc satura var iedalīt 4 grupās:

1. Elektroenerģijas uzskaitē un norēķini – 37, t.sk.:
 - sūdzības par izrakstītiem rēķiniem,
 - maksa par pakalpojumiem, soda naudas,
 - norēķinu kārtības jautājumi,
 - uzskaitītie un izlietotie elektroenerģijas apjomi.

2. Elektroenerģijas piegāde un sistēmas pieslēgumi – 10, t.sk.:
 - sistēmas pieslēgumu ierīkošana,
 - jaudas palielināšana,
 - elektroapgādes pārtraukšana un atjaunošana.

3. Elektroenerģijas tarifi – 5, t.sk.:
 - sadales sistēmas pakalpojumu tarifi,
 - tarifu piemērošana.

4. Citi jautājumi – 14, t.sk.:
 - sūdzības par obligātā iepirkuma komponentēm,
 - lietotāja un apakšlietotāja tiesiskās attiecības,
 - jautājumi par elektroenerģijas tirdzniecības līgumu nosacījumiem,
 - sūdzības par sadales sistēmas operatora rīcību dažādu ar elektroapgādi saistītu darbību veikšanā,
 - par koģenerācijas stacijas atbilstību Ministru kabineta 2009.gada 10.marta noteikumu Nr.221 "Noteikumi par elektroenerģijas ražošanu un cenu noteikšanu, ražojot elektroenerģiju koģenerācijā" prasībām.

Minēto izskatīto sūdzību tipoloģiskā iedalījuma apkopojums ir pieejams 1.tabulā:

1.tabula

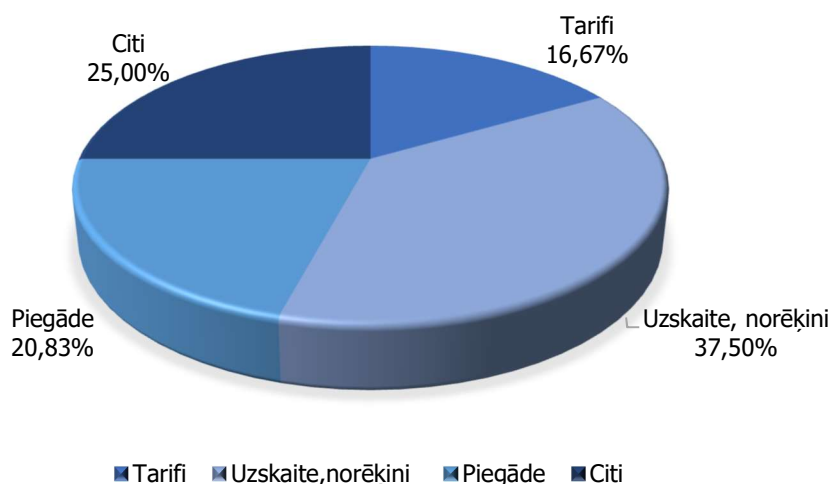
Elektroenerģijas nozares izskatīto sūdzību sadalījums pa tematiskajām grupām un pamatotība

Tematiskās grupas	Sūdzību skaits elektroenerģijas apgādē		
	Pamatotas	Nepamatotas	Neattiecas uz Regulatora kompetenci
Elektroenerģijas uzskaitē un norēķini	1	33	3
Elektroenerģijas piegāde un sistēmas pieslēgumi	0	9	1
Elektroenerģijas tarifi	0	5	0
Citi jautājumi	1	3	10
Kopā	2	50	14

III Dabaszgāzes apgādē 2017.gadā izskatīto sūdzību analīze

Dabaszgāzes apgādē 2017.gadā saņemtas un izskatītas 24 sūdzības, tajā skaitā 23 (95,83%) sūdzības par AS "Latvijas Gāze" un 1 (4,17%) par AS "Conexus Baltic Grid". 20 sūdzības adresētas Regulatoram, 3 pārsūtītas no Patērētāju tiesību aizsardzības centra un 1 pārsūtīta no Konkurences padomes.

Pārbaudot un izvērtējot lietotāju sūdzībās minētos faktus, secināms, ka 22 (91,67%) dabaszgāzes apgādes nozarē saņemtās sūdzības ir nepamatotas un 2 (8,33%) nav Regulatora kompetencē. Sīkāks minēto izskatīto sūdzību iedalījums ir atspoguļots 3.attēlā.



3.attēls. Dabaszgāzes nozares izskatīto sūdzību sadalījums pa tematiskajām grupām

Izskatītās sūdzības pēc satura var iedalīt 4 grupās:

1.Dabaszgāzes uzskaitē un norēķini – 9, t.sk.:

- kompensācijas aprēķini, parādi,
- maksa par pakalpojumiem, soda naudas.

2.Dabaszgāzes piegāde un sistēmas pieslēgumi – 5, t.sk.:

- pieslēgumu ierīkošana,
- ar dabaszgāzes piegādes līgumu slēgšanu saistītie jautājumi.

3.Dabaszgāzes tarifi – 4, t.sk.:

- gala tirdzniecības tarifi,
- tarifu pārrēķins no nm^3 uz kWh.

4.Citi jautājumi – 6, t.sk.:

- tarifu piemērošana saistītajiem lietotājiem,
- pilna ekspertīzes atzinuma neizsniegšana,
- jautājumi saistībā ar komercuzskaites mēraparāta darbību.

Minēto izskatīto sūdzību tipoloģiskā iedalījuma apkopojums ir pieejams 2.tabulā:

Dabasgāzes nozares izskatīto sūdzību sadalījums pa tematiskajām grupām un pamatotība

Tematiskās grupas	Sūdzību skaits elektroenerģijas apgādē		
	Pamatotas	Nepamatotas	Neattiecas uz Regulatora kompetenci
Dabasgāzes uzskaitē un norēķini	0	8	1
Dabasgāzes piegāde un sistēmas pieslēgumi	0	4	1
Dabasgāzes tarifi	0	4	0
Citi jautājumi	0	5	1
Kopā	0	21	3

IV Siltumenerģijas apgādē 2017.gadā izskatīto sūdzību analīze

Par siltumenerģijas apgādes jautājumiem 2017.gadā saņemtas un izskatītas 4 sūdzības, no tām 2 (50,00%) par centralizētās siltumenerģijas apgādes nodrošināšanu pašvaldību teritorijā un 2 (50,00%) par siltumapgādes pakalpojuma sniedzēja izrakstītajiem rēķiniem.

Izvērtējot siltumenerģijas apgādē izskatītās sūdzības, neviena neattiecas uz Regulatora kompetenci.

Kopsavilkums

Elektroenerģijas apgāde

1. Elektroenerģijas uzskaitē un norēķini

2017.gadā par elektroenerģijas uzskaitē un norēķiniem izskatītas 37 sūdzības, no tām 33 sūdzības bija nepamatotas, 1 pamatota un 3 neattiecas uz Regulatora kompetenci.

Konstatējams, ka lietotāju sūdzībās skartie jautājumi par elektroenerģijas uzskaitē un norēķiniem ir cieši saistīti. Regulators, izvērtējot šādas sūdzības, ievēro Valsts pārvaldes iekārtas likuma 10.panta pirmajā daļā un Administratīvā procesa likuma 7.pantā noteikto tiesiskuma principu un darbojas normatīvajos aktos noteiktās kompetences ietvaros. Saskaņā ar Likuma 32.panta sesto daļu un Elektroenerģijas tirgus likuma 5.panta trešo daļu sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja un lietotāja strīdu par zaudējumiem, maksājuma dokumentiem vai parāda piedziņu izskata tiesa Civilprocesa likumā noteiktajā kārtībā, savukārt Regulatora kompetencē ir izvērtēt sabiedriskā pakalpojuma sniedzēja rīcību tiktāl, cik tā regulēta Ministru kabineta 2014.gada 21.janvāra noteikumos Nr.50 "Elektroenerģijas tirdzniecības un lietošanas noteikumi" (turpmāk – Noteikumi Nr.50) un citos enerģētikas nozares speciālajos normatīvos aktos.

Nepamatotas

Vislielākais sūdzību skaits – četrpadsmit – šajā grupā ir saistīts ar lietotāju neizpratni par izlīdzinātā maksājuma norēķinu metodi. Regulators skaidro lietotājiem, ka izlīdzinātais maksājums ir universālā pakalpojuma ietvaros piedāvāta norēķinu metode, pēc kuras lietotājs

maksā konstantu summu katru mēnesi, kas aprēķināta, balstoties uz iepriekšējā perioda vidējo patēriņu. Regulators norāda, ka izlīdzinātais maksājums nav tieši saistīts ar konkrētā mēnesī izlietoto elektroenerģijas apjomu un iepriekš apmaksāto elektroenerģijas komercuzskaites mēraparāta rādījumu. Lai risinātu radušās situācijas, Regulators aicina lietotājus rūpīgāk sekot līdzi elektroenerģijas patēriņam savos objektos un izvēlēties savam patēriņam atbilstošu izlīdzinātā maksājuma apmēru, kā arī izvērtēt iespēju mainīt norēķinu metodi pret rēķina izrakstīšanu, t.i., norēķināties pēc ikmēneša faktiskā elektroenerģijas patēriņa.

Septiņos gadījumos lietotāji sūdzas par nekorektu elektroenerģijas patēriņa uzskaiti objektā, kurā nav viedā elektroenerģijas komercuzskaites mēraparāta. Visbiežākais sūdzību iemesls ir sava elektroenerģijas komercuzskaites mēraparāta rādījumu nepaziņošana sistēmas operatoram. Sadales sistēmas operators šādos gadījumos aprēķina datus saskaņā ar lietotāja vēsturisko patēriņu, tādēļ bieži rodas domstarpības par lietotāja fiksētajiem un sadales sistēmas operatora sniegtajiem patēriņa datiem. Saskaņā ar Noteikumu Nr.50 25.punktu pamats elektroenerģijas norēķinu veikšanai starp lietotāju un tirgotāju ir sistēmas operatora sniegtā informācija par elektroenerģijas patēriņu, kas noteikts atbilstoši Noteikumu 12.punktā minētajiem veidiem. Atbilstoši Noteikumu Nr.50 12.punktam sistēmas operators lietotāja elektroenerģijas patēriņu norēķinu vajadzībām nosaka ar distances saziņas līdzekļiem, ja lietotājam ir uzstādīts viedais elektroenerģijas komercuzskaites mēraparāts, pamatojoties uz lietotāja vēsturisko vidējo mēneša elektroenerģijas patēriņu, kurš tiek koriģēts saskaņā ar kontrolapgaitās fiksēto komercuzskaites mēraparāta rādījumu vai pēc lietotāja nolasītajiem un deklarētajiem elektroenerģijas komercuzskaites mēraparāta rādījumiem, kurus tas sniedz sistēmas operatoram vai tirgotājam to noteiktajā veidā.

Četrās sūdzībās par norēķiniem aktuāli bija jautājumi par norēķinu kārtības izpratni. Lietotāji norēķinus veic pēc saviem aprēķiniem, piemērojot vēsturisku elektroenerģijas cenu. Ir gadījumi, ka lietotāji neievēro norēķinu regularitāti.

Trīs sūdzības ir par AS "Sadales tīkls" veiktajām mēraparātu pārbaudēm un izrakstītajiem maksājuma dokumentiem (rēķiniem) par neuzskaitītās elektroenerģijas patēriņu – gan bojāta elektroenerģijas komercuzskaites mēraparāta konstatēšanas gadījumā, gan konstatējot nesankcionētu pieslēgumu. Pārrēķinu veikšanu par elektroenerģijas patēriņu gadījumos, ja sistēmas operators konstatē iejaušanos elektroenerģijas komercuzskaites mēraparāta darbībā un secina, ka šādu pārkāpumu rezultātā lietotāja objektā var būt samazināts elektroenerģijas patēriņa rādījuma lielums vai radīta iespēja elektroenerģiju lietot bez maksas, reglamentē Noteikumi Nr.50. Saskaņā ar Noteikumu Nr.50 113.punktu, ja sistēmas operators konstatē iejaušanos elektroenerģijas komercuzskaites mēraparāta darbībā, ko apstiprina ekspertīzes atzinums, vai pieslēgumu pirmsuzskaites ķēdēm un šīs darbības nebija iespējams atklāt, veicot kārtējo elektroenerģijas komercuzskaites mēraparāta kontroli, sistēmas operators ir tiesīgs pārrēķināt elektroenerģijas, sistēmas pakalpojumu, citu pakalpojumu un obligātā iepirkuma komponentu apjomu par laikposmu līdz vienam gadam pēc pievienojuma maksimālās caurlaides spējas diennakts 24 stundu periodā neatkarīgi no iepriekšējo pārbaužu rezultātiem.

Pārējās (5) nepamatotās sūdzības ir saistītas ar lietotāju iebildumiem par izrakstītajiem elektroenerģijas rēķiniem un elektroenerģijas maksājuma sastāvdaļām. Regulators skaidro lietotājiem, kādas sastāvdaļas veido elektroenerģijas kopējo maksājumu atbilstoši Noteikumos Nr.50 un Elektroenerģijas tirgus likumā noteiktajam regulējumam.

Neattiecas uz Regulatora kompetenci

Trijās izskatītajās sūdzībās par elektroenerģijas uzskaiti un norēķiniem skartie jautājumi nav Regulatora kompetencē. Pirmajā minētajā sūdzībā lietotājs norādīja, ka izmanto neto norēķinu sistēmu un iebilda par lietotāja pienākumu maksāt obligātā iepirkuma komponentes. Elektroenerģijas obligātā iepirkuma regulējums izriet no valsts īstenotās enerģētikas politikas, savukārt obligātā iepirkuma izmaksu segšanas kārtība un kārtība, kādā galalietotāji veic maksājumus par obligātā iepirkuma komponentēm, ir noteikta Elektroenerģijas tirgus likumā un Noteikumos Nr.50.

Otra sūdzība saņemta par nekorektu elektroenerģijas komercuzskaites mēraparāta darbību un neatbilstošu elektroenerģijas komercuzskaites mēraparāta kalibrēšanu. Regulators ir informējis lietotāju, ka tiesības veikt elektroenerģijas komercuzskaites mēraparāta verificēšanu ir inspicēšanas institūcijām, kuras akreditējusi sabiedrības ar ierobežotu atbildību "Standartizācijas, akreditācijas un metroloģijas centrs" struktūrvienība Latvijas Nacionālais akreditācijas birojs LATAK.

Trešā no minētajām izskatītām sūdzībām ir saistīta ar norēķiniem starp lietotāju un apakšlietotāju. Ievērojot to, ka lietotājs nav sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs un tiesiskās attiecības elektroenerģijas piegādē starp lietotāju un apakšlietotājiem dibinātas uz brīvprātīgas civiltiesiskas vienošanās pamata, Regulators neuzrauga elektroenerģijas lietotāja darbības elektroenerģijas piegādē apakšlietotājiem, bet strīdus starp lietotājiem un apakšlietotājiem var izšķirt tiesa Civilprocesa likumā noteiktajā kārtībā.

Pamatota

Lietotājs izsaka pretenziju par sadales sistēmas operatora veikto pārrēķinu. Situācija, ka konstatētais bojājums elektroenerģijas komercuzskaites mēraparātā nav radies lietotāja vainas dēļ. Noteikumu Nr.50 11.punkts noteic, ka gadījumos, ja konstatē elektroenerģijas komercuzskaites mēraparāta nepareizu darbību vai kļūdu aprēķinos, piegādātās elektroenerģijas un pakalpojumu apjomu precīzē par visu laiku no brīža, kad elektroenerģijas komercuzskaites mēraparāts sācis darboties nepareizi, vai, ja šis brīdis nav nosakāms, – par pēdējo norēķinu periodu. Pārrēķinu izdara, ņemot vērā vidējo elektroenerģijas un pakalpojumu apjomu iepriekšējā norēķinu periodā vai vidējo elektroenerģijas un pakalpojumu apjomu pēc uzskaites atjaunošanas.

Regulatora ieskatā, sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs nav pareizi piemērojis minēto tiesību normu attiecībā uz aprēķina periodu. Noteikumu Nr.50 11.punkta izpratnē pārrēķins būtu jāveic par pēdējo norēķinu periodu, kas atbilstoši Noteikumu 2.16.apakšpunktam ir viens kalendāra mēnesis, ja puses nav vienojušās citādi. Jautājumu par veiktā pārrēķina pamatojumu un apmēru izskata tiesa Civilprocesa likumā noteiktajā kārtībā.

2. Elektroenerģijas piegāde un sistēmas pieslēgumi

2017.gadā par piegādes un sistēmas pieslēguma jautājumiem izskatītas 10 sūdzības, no tām 9 sūdzības ir nepamatotas un 1 nav Regulatora kompetencē. Izskatot šo sūdzību grupu, Regulators pamatā izvērtē sadales sistēmas operatora rīcības atbilstību Regulatora 2016.gada 17.marta lēmumam Nr.1/6 "Sistēmas pieslēguma noteikumi elektroenerģijas sistēmas dalībniekiem" un Noteikumiem Nr.50.

Nepamatotas

Četrās sūdzībās lietotāji ir izteikuši neapmierinātību ar pieslēguma ierīkošanas maksu. Atbilstoši Likuma 24.panta pirmajai un ceturtajai daļai, ja nepastāv infrastruktūra, kas nepieciešama elektroenerģijas piegādei konkrētam objektam, kurā potenciālais lietotājs vēlas saņemt elektroenerģiju, vai šī infrastruktūra neatbilst lietotāja jaunajām prasībām, vispārējā gadījumā sistēmas operatoram nav pienākuma nodrošināt elektroenerģijas piegādi, ja lietotājs nepiekrīt segt izdevumus, kas saistīti ar attiecīgas infrastruktūras (pieslēguma) ierīkošanu.

Vienā gadījumā lietotājam tika atteikts bez maksas atjaunot iepriekšējo pieslēgumu situācijā, kad elektroenerģija ilgstoši netika lietota un bija demontēts elektroenerģijas komercuzskaites mēraparāts un uzskaites sadale.

Vienā izskatītajā sūdzībā lietotājs izteicis prasību atmaksāt lietotāja samaksāto pieslēguma maksu par 2005.gadā izveidotiem elektroenerģijas sistēmas pieslēgumiem. Norādāms, ka Regulators, pamatojoties uz Likuma 32.panta ceturtajā daļā noteikto, neizskata šādu strīdu, proti, sabiedrisko pakalpojumu lietotājs zaudē tiesības vērsties Regulatorā, ja kopš strīda priekšmeta rašanās dienas ir pagājuši trīs gadi.

Četrās izskatītās sūdzības saistītas ar elektroapgādes traucējumiem un pārtraukšanu/atjaunošanu. Trijos gadījumos konstatēti bojājumi lietotāja īpašumā esošajās elektroietaisēs, par kurām atbildīgs ir pats lietotājs. Noteikumu Nr.50 20.punkts noteic, ka elektroietaišu piederības robežu starp lietotāju un sistēmas operatoru nosaka pieslēguma līgumā vai sistēmas pakalpojumu līgumā. Ja puses nav vienojušās citādi, tās apkalpo savas elektroietaisēs līdz piederības robežai. Atbilstoši Noteikumu Nr.50 46.punktam lietotājs ir atbildīgs par savu elektroiekārtu un elektroietaišu pieslēgšanu, tehnisko stāvokli un kvalificētu apkalpošanu atbilstoši normatīvajiem aktiem, kas nosaka elektroietaišu tehniskās ekspluatācijas un drošības tehnikas prasības.

Vienā gadījumā bija pārtraukta objekta elektroapgāde, jo lietotājs Noteikumu Nr.50 80.2.apakšpunktā minētajā termiņā nebija informējis sadales sistēmas operatoru par vēlmi turpināt lietot elektroenerģiju attiecīgajā objektā. Noteikumu Nr.50 80.2.apakšpunkts noteic, ka publiskajam tirgotājam vai sistēmas operatoram ir tiesības, iepriekš brīdinot, vienpusēji izbeigt elektroenerģijas piegādes vai sistēmas pakalpojumu līgumu, ja ir saņemts citas personas pieprasījums par elektroenerģijas piegādi atbilstošajā objektā un publiskais tirgotājs vai sistēmas operators par to informējis lietotāju 15 dienas iepriekš, un lietotājs nav apliecinājis vēlmi turpināt līgumattiecības.

Neattiecas uz Regulatora kompetenci

Viena izskatītā sūdzība par sistēmas pieslēguma jautājumiem neattiecas uz Regulatora kompetenci. Minētajā sūdzībā jautājums saistīts ar lietotāja konstatētiem patvaļīgiem pieslēgumiem pie daudzdzīvokļu māju iekšienē izvietotiem elektrotīkliem. Atbilstoši Noteikumu Nr.50 47.punktam par daudzdzīvokļu dzīvojamās ēkas koplietošanas telpās izvietotu elektroietaišu (ievada un stāvu sadales, stāvvažu, kāpņu, pagalma, pagraba, bēniņu, liftu, sūkņu, apgaismošanas ierīču un elektrodzinēju elektroinstalācijas) tehnisko stāvokli, vienlīnijas shēmas esību un apkalpošanu, kā arī par tajās uzstādīto elektroenerģijas komercuzskaites mēraparātu un plombu saglabāšanu ir atbildīgs ēkas valdītājs vai īpašnieks. Līdz ar to spēkā esošie tiesību akti neparedz Regulatora kompetenci uzraudzīt un regulēt ēku iekšienē esošo elektrotīklu izmantošanu, kā arī izšķirt domstarpības un pieņemt ēku īpašniekiem un trešajām personām saistošus lēmumus saistībā ar šādu elektrotīklu izmantošanu.

3. Tarifi

Piecas no izskatītajām sūdzībām bija saistītas ar tarifkācijas aspektiem un visas klasificējamās kā nepamatotas. Visos gadījumos izteikta neapmierinātība par izmaiņām sadales sistēmas pakalpojumu tarifu struktūrā un tā piemērošanu. Pārsvarā iebildumi tika izteikti par tarifu fiksētās daļas – maksas par pieslēguma nodrošināšanu – piemērošanu, sevišķi gadījumos, ja lietotājs savā objektā elektroenerģiju nelieto pastāvīgi. Regulators lietotājiem skaidro, ka atbilstoši Noteikumu Nr.50 102.punktam sistēmas operators konsultē lietotāju par pieslēguma, elektroenerģijas lietošanas, uzskaites, norēķinu un kvalitātes jautājumiem. Regulators aicina lietotājus izvērtēt savos objektos iespējamās tehniskās risinājumus, kas ļautu samazināt sistēmas pakalpojumu izmaksas, efektīvi izmantojot atļauto slodzi.

4. Citi jautājumi

Šajā grupā iekļautas izskatītās sūdzības par dažādiem jautājumiem. No visām 14 saņemtajām un izskatītajām sūdzībām 1 ir pamatota, 3 nepamatotas un 10 neattiecas uz Regulatora kompetenci.

Nepamatotas

Divos gadījumos izskatītās sūdzības saistītas ar lietotāju neizpratni par elektroenerģijas tirdzniecības līguma nosacījumiem un tā pārtraukšanu. Pirmajā gadījumā lietotājs sūdzas par elektroapgādes nodrošināšanu no Regulatora reģistrā neregistrēta pakalpojumu sniedzēja. Izvērtējot sūdzību, Regulators secina, ka jautājums ir par lietotāja un apakšlietotāja savstarpējām attiecībām. Regulators sniedz skaidrojumu, pamatojoties uz Noteikumu Nr.50 70. un 72.punktu, kas paredz, ka lietotāja minētais pakalpojuma sniedzējs ir tiesīgs nodrošināt elektropiegādi bez reģistrācijas Regulatora reģistrā (kā lietotājs – apakšlietotājam). Atbilstoši Noteikumu Nr.50 70.punktam lietotājiem, kuri pa savā īpašumā vai valdījumā esošajiem elektrotīkliem piegādā elektroenerģiju apakšlietotājiem, attiecībā pret apakšlietotājiem ir sistēmas operatora pienākumi un atbildība, bet apakšlietotājiem – lietotāju pienākumi un atbildība. Savukārt saskaņā ar Noteikumu Nr.50 72.punktu apakšlietotājs var kļūt par lietotāju, pieprasot licencētam sistēmas operatoram elektroenerģijas pieslēgumu.

Neattiecas uz Regulatora kompetenci

Izskatītajās sūdzībās, kas neattiecas uz Regulatora kompetenci, skarti jautājumi par koģenerācijas staciju atbilstību Ministru kabineta noteikumiem, elektroenerģijas obligāto iepirkumu, par lietotāja un apakšlietotāja tiesiskajām attiecībām, sadales sistēmas operatora rīcību.

Regulators, ievērojot Valsts pārvaldes iekārtas likuma 10.panta pirmajā daļā un Administratīvā procesa likuma 7.pantā noteikto tiesiskuma principu, darbojas normatīvajos aktos noteiktās kompetences ietvaros un savas pilnvaras var izmantot tikai atbilstoši pilnvarojuma jēgai un mērķim.

Elektroenerģijas obligātā iepirkuma regulējums izriet no valsts īstenotās enerģētikas politikas, un saskaņā ar Ministru kabineta 2010.gada 23.marta noteikumu Nr.271 "Ekonomikas ministrijas nolikums" 1.punktu vadošā valsts pārvaldes iestāde šajā jomā ir Ekonomikas ministrija. Arī par sūdzībām, kuras saistītas ar koģenerācijas staciju atbilstību Ministru kabineta 2009.gada 10.marta noteikumu Nr.221 "Noteikumi par elektroenerģijas ražošanu un cenu

noteikšanu, ražojot elektroenerģiju koģenerācijā” prasībām, atbildīga ir Ekonomikas ministrija. Ekonomikas ministrijas kompetencē ir izvērtēt, vai konkrētajos apstākļos pastāv pamats pieņemt lēmumu, ar kuru tiek atcelts Ekonomikas ministrijas iepriekš pieņemtais lēmums, kas piešķir konkrētajai koģenerācijas stacijai tiesības pārdot koģenerācijā saražoto elektroenerģiju obligātā iepirkuma ietvaros, vai tiesības saņemt garantētu maksu par elektrostacijā uzstādīto jaudu.

Divi lietotāji iesnieguši sūdzības par lietotāja un apakšlietotāja tiesiskajām attiecībām. Regulators ir pakļauts likumam un tiesībām un darbojas normatīvajos aktos noteiktās kompetences ietvaros, līdz ar to Regulatora kompetence neparedz izskatīt strīdus starp sabiedrisko pakalpojumu (elektroenerģijas) lietotājiem un apakšlietotājiem. Ievērojot to, ka tiesiskās attiecības elektroenerģijas piegādē starp lietotājiem un apakšlietotājiem dibinātas uz brīvprātīgas civiltiesiskas vienošanās pamata, strīdus, kas saistīti ar šo tiesisko attiecību grozīšanu vai izbeigšanu, var izšķirt tikai tiesa Civilprocesa likumā noteiktajā kārtībā.

Regulators ir izvērtējis dzīvokļu īpašnieku biedrības (lietotājs) sūdzību par elektroenerģijas apgādes līgumiem ar elektroenerģijas tirgotāju un sistēmas operatoru. Lietotājam domstarpības radušās tādēļ, ka lietotājs kļūdains bija izpratis Noteikumos Nr.50 noteikto regulējumu. Tirdzniecības līgums bija noslēgts ar lietotāju, taču sistēmas pakalpojumu līgumu ar sistēmas operatoru bija noslēgusi dzīvokļu īpašnieku kopības pilnvarota persona, nevis lietotājs savā vārdā. Regulators aicina lietotāju vērsties pie pakalpojumu sniedzēja un noslēgt visus līgumus vai nu ar lietotāju, vai ar dzīvokļu īpašnieku kopības pilnvarotu personu.

Trīs izskatītās sūdzības saņemtas saistībā ar AS “Sadales tīkls” rīcību. Divi gadījumi saistīti ar jaunas elektrolīnijas ierīkošanu lietotāju īpašumā, kas ir būvdarbi Būvniecības likuma izpratnē. Viens iesniegums tika pārsūtīts Būvniecības valsts kontroles birojam, savukārt otrā iesnieguma gadījumā tika pieņemts tiesas spriedums un Regulatoram nav tiesiska pamata vērtēt jautājumus saistībā ar elektrolīnijas būvniecības tiesiskumu. Trešajā sūdzībā lietotājs pieprasa zaudējumu atlīdzību, kas radušies AS “Sadales tīkls” ievadaizsardzības automāta nomaiņas dēļ, kā rezultātā tika bojāta lietotāja iekārta. Regulators informēja lietotāju, ka strīdus par zaudējumu atlīdzību izskata tiesa Civilprocesa likumā noteiktajā kārtībā.

Pamatota

Lietotājs iebilst par AS “Sadales tīkls” lietotāja neinformēšanu saistībā ar elektroapgādes pārtraukumu. Lietotājam ir līgums ar sadales sistēmas operatoru par vairāku objektu elektroapgādi, kuri ir vienā adresē tikai ar dažādiem korpusu numuriem. Sūdzība par to, ka AS “Sadales tīkls” nosūtītā brīdinājuma īsziņa (turpmāk – SMS) par elektroapgādes pārtraukšanu bija ar nepilnīgu informāciju, nenorādot konkrētā objekta korpusu, kas lietotājam radīja materiālus zaudējumus.

AS “Sadales tīkls” skaidro, ka nolūkā optimizēt lietotājiem nosūtītās informācijas apjomu, gadījumos, ja vienā vietā atrodas vairāki atslēdzamie objekti ar vienādām adresēm, AS “Sadales tīkls” savā sistēmā ir iestrādājusi algoritmu, kas šīs adreses sagrupē vienā SMS, kā tas ir arī bijis konkrētajā gadījumā. Regulators aicināja AS “Sadales tīkls” līdz noteiktam termiņam sniegt lietotājam informāciju par veiktajām izmaiņām datubāzē, tehnisko risinājumu, lai lietotājs turpmāk saņemtu korektas SMS par visiem lietotāja objektiem.

Dabaszgāzes apzāde

1. Izlietotās dabaszgāzes uzskaitē un norēķini par saņemto dabaszgāzi

2017.gadā Regulators izskatījis 9 sūdzības, no kurām 8 bija nepamatotas un 1 neattiecas uz Regulatora kompetenci.

Nepamatotas

Sešās izskatītās sūdzībās lietotāji neatzīst AS "Latvijas Gāze" saņemtās pretenzijas par izlietotās dabaszgāzes un kompensācijas samaksu saistībā ar dabaszgāzes lietošanas normatīvo aktu pārkāpšanu. AS "Latvijas Gāze" ir konstatējusi dabaszgāzes lietošanas normatīvo aktu vai līguma noteikumu pārkāpumu, kā rezultātā enerģijas lietotājam ir bijusi iespēja samazināt uzskaitītās dabaszgāzes patēriņa apjomu vai patērēt dabaszgāzi bez maksas. Saskaņā ar Ministru kabineta 2016.gada 9.februāra noteikumu Nr.85 „Dabaszgāzes piegādes un lietošanas noteikumi”, kas bija spēkā uz pretenziju sagatavošanas brīdi (turpmāk – Noteikumi Nr.85), 66.1.apakšpunktu lietotājam ir pienākums nodrošināt uzstādīto dabaszgāzes norēķinu uzskaites mēraparātu un ar to saistīto telemetrijas un telemehānikas sistēmu un plombu saglabāšanu, savukārt Noteikumu Nr.85 48.punkts noteic, ka dabaszgāzes norēķinu uzskaites mēraparātam jābūt brīvi pieejamam, to nedrīkst aizkraut, aizliegts uz tā novietot priekšmetus.

Regulators izvērtē sabiedriskā pakalpojuma sniedzēja rīcību tiktāl, cik tā regulēta enerģētikas nozares speciālajos normatīvos aktos, tas nozīmē, ka Regulators izvērtē sabiedriskā pakalpojuma sniedzēja rīcības atbilstību normatīvo aktu prasībām, veicot dabaszgāzes norēķinu uzskaites mēraparāta pārbaudes, savukārt saskaņā ar Likuma 32.panta sesto daļu un Enerģētikas likuma 6.panta ceturto daļu sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja un lietotāja strīdu par zaudējumiem, maksājuma dokumentiem vai parāda piedziņu izskata tiesa Civilprocesa likumā noteiktajā kārtībā.

Regulators arī ir izskatījis sūdzību ar iebildumiem par datu atspoguļošanu AS "Latvijas Gāze" pakalpojumu portālā www.e-pakalpojumi.dabaszgaze.lv (turpmāk – klientu portāls). Regulators konstatē, ka lietotājiem klientu portālā pieejamā informācija ir atbilstoša AS "Latvijas Gāze" 2016.gada 6.februāra valdes sēdē apstiprinātās norēķinu kārtības "Norēķinu kārtība par dabaszgāzi mājsaimniecības lietotājiem" nosacījumiem.

Vienā gadījumā lietotājs pieprasa AS "Latvijas Gāze" atmaksāt samaksātos naudas līdzekļus par iepriekšējā objekta īpašnieka [pers.A] parāda segšanu. Izvērtējot lietas apstākļus, Regulators secina, ka laika periodā no 21.03.2006. līdz 25.03.2015. gazificētā objekta īpašnieks ir [pers.A]. No 25.03.2015. īpašuma tiesības reģistrētas uz [pers.B]. Lietotājs 04.08.2016. bija vērsies pie AS "Latvijas Gāze" par dabaszgāzes piegādes līguma noslēgšanu, pamatojoties uz sadarbības līgumu starp lietotāju un [pers.B], kā arī uz [pers.A] un [pers.B] pieņemšanas-nodošanas aktu (turpmāk – Akts). AS "Latvijas Gāze", balstoties uz kontrolapgaitās fiksētiem dabaszgāzes norēķinu uzskaites mēraparāta rādījumiem, konstatē, ka Aktā minētie dabaszgāzes norēķinu uzskaites mēraparāta rādījumi ir kļūdaini vai nepatiesi, kā rezultātā ir aprēķināts parāds, kas izveidojies laika periodā no 31.12.2015. līdz 15.07.2016. Regulators konstatē, ka šajā periodā objekta īpašnieks bija [pers.B] un līdz ar to lietotājs ir apmaksājis [pers.B], nevis [pers.A] parādu. Izvērtējot Regulatora rīcībā esošo informāciju, Regulators secina, ka [pers.A] nodevusi un [pers.B] pieņēmusi objektu 06.05.2015., kad arī noslēgts līgums, kas paredz [pers.B] pilnvarojumu lietotājam noslēgt dabaszgāzes piegādes līgumu un norēķināties par dabaszgāzi. Līdz ar to nepastāvēja šķēršļi, lai [pers.B] vai lietotājs nekavējoties pēc objekta

pieņemšanas noslēgtu līgumu par dabasgāzes piegādi objektam ar AS "Latvijas Gāze". Tātad, objekta īpašniekam [pers.B] bija iespēja novērst jebkādas domstarpības saistībā ar parādiem par objektā izlietoto dabasgāzi, tomēr tas netika izdarīts.

Ievērojot to, ka [pers.B] pieņēmusi objektu 06.05.2015, nav pamata uzskatīt, ka pēc minētā datuma dabasgāzi objektā lietoja [pers.A]. Regulatora ieskatā, ar objekta īpašuma tiesību zaudēšanu un Akta parakstīšanu konkrētajos apstākļos zaudēja spēku arī [pers.A] noslēgtais dabasgāzes piegādes līgums. Saskaņā ar Noteikumu Nr.85 22. un 54.punktu [pers.B] bija pienākums pēc objekta pieņemšanas noslēgt vai nodrošināt, ka par dabasgāzes piegādi objektam tiek noslēgts attiecīgs līgums, vai pieprasīt AS "Latvijas Gāze" pārtraukt dabasgāzes piegādi objektam. Regulators secina, ka no Akta parakstīšanas brīža dabasgāze objektā lietota patvaļīgi. Līdz ar to atbilstoši Noteikumu Nr.85 28.punktam objekta īpašnieks – [pers.B] – ir atbildīgs par norēķiniem par objektā patērēto dabasgāzi pēc objekta pārņemšanas. Izvērtēšanas rezultātā Regulators secina, ka nav konstatējami apstākļi, kas liecinātu, ka ir apmaksāts [pers.A] parāds.

Neattiecas uz Regulatora kompetenci

Vienā no izskatītajām sūdzībām lietotājs neatzīst parādu par piegādāto dabasgāzi. Lietotājs nebija informējis tirgotāju par dabasgāzes piegādes līguma pārtraukšanu, kā to noteic Ministru kabineta 2017.gada 7.februāra noteikumu Nr.78 "Dabasgāzes tirdzniecības un lietošanas noteikumi" (turpmāk – Noteikumi Nr.78) 32.punkts, kā arī lietotājs nav veicis regulārus norēķinus par izlietoto dabasgāzi. Konkrētajā gadījumā strīda izskatīšana ir tiesas kompetencē.

2. Dabasgāzes piegāde un pieslēgums

2017.gadā Regulators izskatījis 5 sūdzības, kas saistītas ar dabasgāzes piegādes un pieslēgumu jautājumiem, no kurām 4 ir nepamatotas un 1 ārpus Regulatora kompetences.

Nepamatotas

Divos izskatīto sūdzību gadījumos Regulators ir vērtējis AS "Latvijas Gāze" rīcību saistībā ar AS "Latvijas Gāze" atteikumu noslēgt līgumu par dabasgāzes piegādi ar jaunu lietotāju. Vienā gadījumā izskatīta sūdzība par atteikumu atjaunot pieslēgumu. Lietotāji nebija ievērojuši Ministru kabineta 2008.gada 16.decembra noteikumus Nr.1048 "Dabasgāzes piegādes un lietošanas noteikumi" un Noteikumu Nr.85 nosacījumus.

Viena izskatītā sūdzība ir saistīta ar domstarpībām par ēkas iekšējo gāzes vadu. Lietotājs uzsver, ka dzīvokļu īpašnieku kopība vienojusies par iespēju izmantot ēkas apgādei sašķidrināto naftas gāzi un vēlas pārtraukt līgumu ar AS "Latvijas Gāze". Vienlaikus lietotājam ar tiesas spriedumu uzlikts pienākums ielaist savā dzīvoklī sadales sistēmas operatoru, lai atjaunotu dabasgāzes piegādi blakus dzīvoklī un pārtrauktu piegādi lietotāja dzīvoklī. Regulators aicina lietotāju vienoties par termiņu ar AS "Latvijas Gāze" iekļūšanai īpašumā, jo lietotājam ir saistošs tiesas spriedums. Jautājums par iekšējā gāzes vada izmantošanu ēkā jārisina, dzīvokļu īpašniekiem savstarpēji vienojoties.

Neattiecas uz Regulatora kompetenci

Regulators ir saņēmis sūdzību par AS "Latvijas Gāze" atteikumu saskaņot būvprojektu dabasgāzes pieslēguma ierīkošanai. Izvērtējot sūdzībā minētos apstākļus, Regulators secina, ka lietotājs nav izpildījis AS "Latvijas Gāze" pieslēguma ierīkošanai izsniegto tehnisko

noteikumu nosacījumus, proti, pirms izstrādātā būvprojekta saskaņošanas saņemt visu nekustamā īpašuma īpašnieku saskaņojumus par būvprojekta realizēšanu.

Regulators vērs uzmanību, ka iekšējo gāzesvadu izbūve, kas faktiski ietver šā objekta projektēšanu un būvdarbus, ir būvniecība Būvniecības likuma izpratnē. Objektu projektēšana, būvdarbi un citas ar iekšējo gāzesvadu ierīkošanu saistītas darbības nav sabiedriskie pakalpojumi likuma „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” izpratnē un šādu darbību tiesiskuma izvērtēšana neietilpst Regulatora kompetencē. Pienākums saskaņot projektu ar visiem īpašniekiem ir būvniecības procesa daļa un nepieciešams priekšnosacījums, lai būvniecības procesu uzskatītu par tiesisku. Atbilstoši Būvniecības likuma regulējumam būvniecības procesa tiesiskumu uzrauga Būvniecības valsts kontroles birojs un pašvaldības būvvalde, kas noteiktās kompetences ietvaros (6.¹pants un 12.pants), izskata iesniegumus un sūdzības par normatīvo aktu pārkāpumiem būvniecības procesā, kā arī informē par notiekošās būvniecības tiesisko pamatojumu.

3. Tarifi

2017. gadā Regulators ir izskatījis 4 ar tarifu jautājumiem saistītās sūdzības un secinājis, ka visas uzskatāmas par nepamatotām.

Viena sūdzība saistīta ar piemēroto diferencēto dabasgāzes tirdzniecības gala tarifu. Lietotājam sniegts skaidrojums atbilstoši Regulatora 2008.gada 24.jūlija lēmumam Nr.247 “Par akciju sabiedrības “Latvijas Gāze” dabasgāzes apgādes tarifiem” (turpmāk – lēmums Nr.247).

Divas sūdzības ir saistītas ar tarifa pārrēķinu no apjoma vienībām uz enerģijas vienībām. Vienā gadījumā Regulators sniedzis skaidrojumu saskaņā ar lēmumu Nr.247 un Noteikumu Nr.78 125.punktu, kas paredz, ka gazificētajos objektos ar neikdienas uzskaites vietu norēķinu periodā patērēto dabasgāzi kWh sadales sistēmas operators nosaka, periodā uzskaitīto dabasgāzes daudzumu m³ reizinot ar mēneša vidējo svērto gāzes augstāko siltumspēju siltumspējas zonā. Savukārt gazificētajos objektos ar ikdienas uzskaites vietu dabasgāzes daudzums kWh tiek noteikts, katrā diennaktī faktiski izmērīto dabasgāzes daudzumu m³ reizinot ar gāzes dienas vidējo svērto augstāko siltumspēju sadales sistēmas siltumspējas zonā un summējot katras gāzes dienas enerģijas daudzumus (Noteikumu Nr.78 126.punkts). Otrajā gadījumā, tā kā lietotājam ir iebildumi par Inčukalna pazemes gāzes krātuves pakalpojumu tarifu aprēķinu pamatotību, Regulatora skaidrojums balstīts uz Eiropas Komisijas 2015.gada 30.aprīļa Regulas (ES) 2015/703 (turpmāk – Regula 2015/703), ar ko izveido tīkla kodeksu par sadarbības un datu apmaiņas noteikumiem 13.pantā noteikto, ka pārvades sistēmas operators datu apmaiņai izmanto augstāko siltumspēju, kas izteikta kWh/m³, piemēro 0°C temperatūru (standarta apstākļi apjoma noteikšanai) un 1,01325 bāri absolūto spiedienu. Atbilstoši Regulai Nr.2015/703 augstākās siltumspējas pārveidošanas koeficients starp standarta apstākļiem pie +20 °C temperatūras un 0 °C temperatūras ir 1,0738, ko arī pārvades sistēmas operators bija izmantojis lietotājam sniegtajos aprēķinos.

Vienā no gadījumiem lietotājs lūdz izvērtēt AS “Latvijas Gāze” rīcības pamatotību, prasot māsasaimniecības lietotājam pašam veikt pārrēķinu par ikmēneša veicamā dabasgāzes maksājumu gadījumos, ja ir mainījies dabasgāzes tirdzniecības gala tarifs. Regulators paskaidro, ka no Noteikumu Nr.78 51.punkta un 99.3.apakšpunkta izriet secinājums, ka māsasaimniecības lietotājam jāreķinās, ka gadījumā, ja māsasaimniecības lietotājs nepaziņos dabasgāzes norēķinu uzskaites mēraparāta rādījumus sadales sistēmas operatora noteiktajā

kārtībā, publiskajam tirgotājam ir tiesības piemērot mainītās dabasgāzes cenas pēc noklusējuma principa.

4. Citi jautājumi

2017.gadā Regulators izskatījis 6 sūdzības, kuras neietilpst nevienā no līdz šim minētajām grupām, tajā skaitā 5 nepamatotas un 1 neattiecas uz Regulatora kompetenci.

Nepamatotas

Tāpat kā iepriekšējos gados, ir saņemta sūdzība par AS "Latvijas Gāze" atteikumu izsniegt pilnu ekspertīzes aprakstu saistībā ar gazificētajā objektā noņemtā dabasgāzes norēķinu uzskaites mēraparāta pārbaudi. Dabasgāzes lietotājam netika liegta iespēja iepazīties ar pilnu ekspertīzes slēdzienu, taču ekspertīzes slēdziens netika izsniegts, lai izslēgtu to turpmāku izplatīšanu, piemēram, publiskošanu internetā, un negodprātīgi lietotāji varētu izmantot ekspertu atzinumus, lai rastu jaunus, pakalpojumu sniedzējam un ekspertam grūtāk atklājamus veidus, kā ietekmēt skaitītāja rādījumus vai lietot pakalpojumu bez maksas. Dabasgāzes piegādi reglamentējošie tiesību akti neparedz sistēmas operatora pienākumu izsniegt lietotājiem pilnu ekspertīzes aprakstu.

Lietotājs vēlēties nomainīt tirgotāju, taču, kļūdaini izprotot normatīvo regulējumu, lūdzis sadales operatoru pārtraukt un pēc tam atjaunot dabasgāzes padevi. Kā rezultātā lietotājs apšaubā AS "Latvijas Gāze" rīcības pamatotību, izrakstot rēķinus par dabasgāzes piegādes pārtraukšanu un atjaunošanu. Regulators izskaidro lietotājam tirgotāju maiņas kārtību un dabasgāzes tirdzniecības līguma izbeigšanas kārtību. AS "Latvijas Gāzes" rīcību Regulators pamato atbilstoši Noteikumos Nr.78 noteiktajam. Saskaņā ar Noteikumu Nr.78 55.punktu, ja dabasgāzes lietotājs izvēlēties citu dabasgāzes tirgotāju, izvēlētajā dabasgāzes tirgotāja pienākums ir līdz iepriekšējā mēneša piecpadsmitajam datumam pirms paredzētās dabasgāzes tirgotāja maiņas paziņot sadales sistēmas operatoram, ka noslēgts dabasgāzes tirdzniecības līgums, norādot pārvades sistēmas lietotāja balansēšanas portfeļa identifikatoru, kuram piesaistīt noslēgto tirdzniecības līgumu. Savukārt atbilstoši Noteikumu Nr.78 57.punktam sadales sistēmas operators pirms dabasgāzes tirgotāja maiņas līdz iepriekšējā mēneša divdesmit piektajam datumam par to informē lietotāja esošo dabasgāzes tirgotāju.

Pārējās trīs sūdzības skar dažāda rakstura jautājumus, piemēram, dabasgāzes norēķinu uzskaites mēraparāta maiņas procedūru un ekspertīzes ticamību, iebildumus par tiesisko regulējumu starp dabasgāzes lietotāju un piegādātāju, kā arī iebildumus AS "Latvijas Gāze" par atteikumu slēgt tirdzniecības līgumu kā ar mājsaimniecības lietotāju. Visos šajos gadījumos Regulatora skaidrojums lietotājiem balstīts uz Noteikumos Nr.85 vai Noteikumos Nr.78 noteikto regulējumu.

Neattiecas uz Regulatora kompetenci

Lietotājam ir neizpratne par Konkurences padomes 2013.gada 1.oktobra lēmuma Nr.E02-48 "Par pārkāpuma konstatēšanu, tiesiskā pienākuma un naudas soda uzlikšanu" piemērojamību gadījumiem, kas notikuši līdz minētajam lēmuma pieņemšanai.

Ņemot vērā, ka lietotājs lūdz skaidrot Konkurences padomes pieņemtā lēmuma piemērošanu, Regulators, pamatojoties uz Iesniegumu likuma 4.panta otro daļu, pārsūtīja lietotāja iesniegumu Konkurences padomei.

Siltumenerģijas apgāde

2017.gadā no 4 siltumenerģijas apgādē izskatītajām sūdzībām neviena nav Regulatora kompetencē.

Divas sūdzības saņemtas no dzīvokļu īpašnieku biedrībām (turpmāk – biedrība). Pirmajā gadījumā biedrība vērsās Regulatorā ar sūdzību par akciju sabiedrības "Rīgas Siltums" (turpmāk – AS "Rīgas Siltums") rīcību, sagatavojot biedrībai jaunu līgumu par siltumenerģijas piegādi un lietošanu dzīvojamā mājā, kurā kā papildu nosacījums ir iekļauta biedrības apņemšanās veikt dzīvojamās mājas parāda atmaksu, par siltumapgādes atslēgšanu dzīvojamā mājā, ka arī norāda, ka biedrības ieskatā dzīvojamās mājas īpašnieku pilnvarotais pārstāvis ir pārkāpis pilnvarojuma robežas. Regulators informēja biedrību, ka siltumenerģiju lietotājiem piegādā, ja ir noslēgts līgums starp piegādātāju un lietotāju, kā arī informēja biedrību, kādos gadījumos un kādā kārtībā sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs var pārtraukt sabiedrisko pakalpojumu sniegšanu lietotājiem, kuri nav samaksājuši par saņemtajiem sabiedriskajiem pakalpojumiem vai nav izpildījuši citas saistības pret sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju. Regulatora ieskatā, AS "Rīgas siltums" prasība noslēgt jaunu līgumu par siltumenerģijas piegādi un lietošanu dzīvojamā mājā tikai lai iekļautu līgumā parādu, nav pamatota. Starp AS "Rīgas siltums" un dzīvojamo māju ir spēkā esošs līgums par siltumenerģijas piegādi un lietošanu dzīvojamā mājā un siltumenerģijas piegādes pakalpojums tiek nodrošināts. Jautājums par parāda piedziņu risināms šķirti no līguma - Civilprocesa likumā noteiktajā kārtībā. Tomēr, ņemot vērā, ka attiecībā uz siltumenerģijas piegādes nosacījumiem dzīvojamā mājā darbojas noslēgtais līgums, Regulatoram nav pamata uzdot AS "Rīgas siltums" nekavējoties noslēgt jaunu līgumu par siltumenerģijas piegādi un lietošanu dzīvojamā mājā ar biedrību. Attiecībā par to, vai dzīvojamās mājas īpašnieku pilnvarotais pārstāvis ir pārkāpis pilnvarojuma robežas, Regulators sniedz atbildi, ka šis jautājums nav Regulatora kompetencē, jo normatīvie akti neparedz Regulatoram kompetenci dzīvojamo māju pārvaldīšanas jomā.

Otrajā gadījumā biedrība vērsās Regulatorā ar sūdzību par dzīvojamās mājas pārvaldnieku saistībā ar paaugstinātu maksu par siltumenerģiju un pievienotās vērtības nodokļa (turpmāk – PVN) piemērošanu.

Biedrībai tiek skaidrota Regulatora kompetence. Regulators konstatē, ka dzīvojamās mājas pārvaldnieka saražotais un piegādātais siltumenerģijas apjoms nesasniedz Ministru kabineta 2009.gada 27.oktobra noteikumu Nr.1227 "Noteikumi par regulējamiem sabiedrisko pakalpojumu veidiem" (turpmāk – Noteikumi Nr.1227) 3.punktā minētos regulēšanas kritērijus. Līdz ar to dzīvojamās mājas pārvaldnieks, kurš veic siltumenerģijas apgādi dzīvojamā mājā, nav regulējamo komersantu sarakstā, proti, nav reģistrēts siltumenerģijas ražotāju vai tirgotāju reģistrā un nav saņēmis siltumenerģijas pārvades un sadales licenci. Tādējādi dzīvojamās mājas pārvaldnieks nesniedz siltumenerģijas apgādes pakalpojumus, kurus jāregulē saskaņā ar Likumu un enerģētikas nozares speciālajiem normatīvajiem aktiem. Biedrība tika informēta, ka jautājumi, kas attiecas uz siltumenerģijas apgādes pakalpojumiem dzīvojamā mājā un samaksu par tiem, tostarp jautājumi saistībā ar siltumenerģijas tarifa apmēru, risināmi vietējā pašvaldībā, jo saskaņā ar likuma "Par pašvaldībām" 15.panta pirmās daļas 1.punktu pašvaldību autonomajās funkcijās ietilpst komunālo pakalpojumu organizēšana iedzīvotājiem (ūdensapgāde un kanalizācija; siltumapgāde; sadzīves atkritumu apsaimniekošana; notekūdeņu savākšana, novadīšana un attīrīšana) neatkarīgi no tā, kā īpašumā atrodas dzīvojamais fonds. Papildus Regulators informēja, ka sūdzībā minētajos jautājumos par

dzīvojamās mājas pārvaldnieka piemēroto PVN biedrībai ir iespēja vērsties Valsts ieņēmumu dienestā.

Trešajā sūdzībā lietotājs iebilst par siltumapgādes pakalpojuma sniedzēja piegādātā siltuma apjomu un piestādīto maksu. Regulatora skaidrojums – regulētie siltumenerģijas apgādes pakalpojumi tiek sniegti līdz siltumapgādes sistēmas piederības robežai, kas ir siltumtīklu un siltumapgādes sistēmu piederības un atbildības dalījuma vieta starp siltumenerģijas apgādes pakalpojumu sniedzēju un siltumenerģijas apgādes pakalpojumu lietotāju. Jautājumi, kas attiecas uz dzīvojamo māju pārvaldīšanu un samaksu par sniegtajiem pakalpojumiem, tostarp arī rēķinu sagatavošanu par ēkā sadalīto siltumenerģiju, nav Regulatora kompetencē un risināmi saskaņā ar noslēgtajiem līgumiem, bet sabiedrisko pakalpojuma sniedzēja un lietotāja strīdus par maksājuma dokumentiem atbilstoši Likuma 32.panta sestajā daļā un Enerģētikas likuma 6.panta ceturtajā daļā noteiktajam izskata tiesa Civilprocesa likuma noteiktajā kārtībā.

Ceturtajā sūdzībā lietotājs lūdz izvērtēt, vai sūdzībā minētās novada domes apstiprinātie siltumapgādes pakalpojuma sniedzēja siltumenerģijas apgādes pakalpojumu tarifi atbilst normatīvo aktu prasībām (sūdzība pārsūtīta no Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas). Regulators sniedza atbildi lietotājam, skaidrojot Regulatora kompetenci siltumenerģijas apgādes jomā, tai skaitā informēja lietotāju par sabiedrisko pakalpojumu veidiem, kuru sniegšanu nepieciešams regulēt. Regulators konstatēja, ka siltumapgādes pakalpojuma sniedzēja piegādātais siltumenerģijas apjoms nesasniedz Noteikumu Nr.1227 3.punktā minētos regulēšanas kritērijus. Līdz ar to siltumapgādes pakalpojuma sniedzējs nav regulējamo komersantu sarakstā, proti, nav reģistrēts siltumenerģijas ražotāju vai tirgotāju reģistrā, kā arī nav saņēmis siltumenerģijas pārvades un sadales licenci. Tādejādi siltumapgādes pakalpojuma sniedzējs nesniedz siltumenerģijas apgādes pakalpojumus, kurus jāregulē saskaņā ar Likumu un enerģētikas nozares speciālajiem normatīvajiem aktiem. Regulatora kompetencē neietilpst šī siltumapgādes pakalpojuma sniedzēja darbības uzraudzība saistībā ar neregulētu siltumenerģijas apgādes pakalpojumu sniegšanu attiecīgajā novadā. Savukārt attiecībā par attiecīgās novada domes rīcības izvērtēšanu, lietotājs tika informēts, ka Regulatora kompetencē neietilpst vērtēt novada domes darbu, nosakot maksu par apkuri. Ņemot vērā, ka Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas kompetencē ietilpst pārraudzīt pašvaldību darbību, sūdzības izskatīšana ir Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas kompetencē. Atbildes kopija tika nosūtīta arī Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijai.

Priekšsēdētāja
p.i.
padomes loceklis

R. Irkļa
I. Birziņš