



SABIEDRISKO
PAKALPOJUMU
REGULĒŠANAS
KOMISIJA

APSTIPRINĀTS

Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas
padomes 2019.gada 14.marta sēdē
(prot.Nr.12, 8.p.)

Pārskats par enerģijas lietotāju sūdzībām 2018.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. Regulatora 2018.gadā saņemtās enerģijas lietotāju sūdzības.....	3
II. Elektroenerģijas apgādē 2018.gadā izskatīto sūdzību analīze	4
III. Dabasgāzes apgādē 2018.gadā izskatīto sūdzību analīze	9
IV. Siltumenerģijas apgādē 2018.gadā izskatīto sūdzību analīze.....	14
Noslēgums un rekomendācijas	16

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.

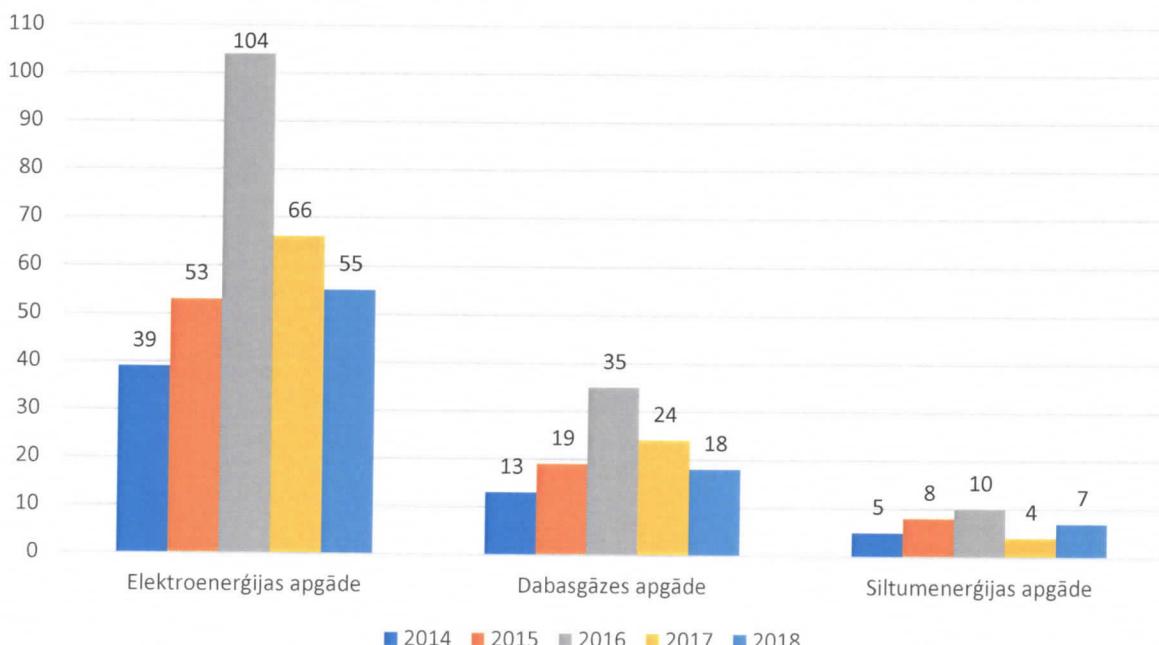
Regulators ik gadu apkopo informāciju un sagatavo pārskatu par Regulatorā saņemtajām enerģijas lietotāju sūdzībām.

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

I. Regulatora 2018.gadā saņemtās enerģijas lietotāju sūdzības

2018.gadā tika saņemtas 87 sūdzības par energoapgādes komersantu sniegtajiem sabiedriskajiem pakalpojumiem, no kurām Regulators sniedza atbildes attiecīgajā kalendārajā periodā uz 80 (91,95%) sūdzībām un uz septiņām (8,05%) sūdzībām atbildes sniegtas 2019.gada pirmajā ceturksnī. Par elektroenerģijas apgādi 2018.gadā atbildes sniegtas uz 55 (68,75%) sūdzībām, par dabasgāzes apgādi – uz 18 (22,50%) sūdzībām, par siltumenerģijas apgādi – uz septiņām (8,75%) sūdzībām. Turpmāk pārskatā tiek izmantoti dati tikai par 2018.gadā izskatītajām 80 sūdzībām.

Regulatorā 2018.gadā izskatīto sūdzību skaits un to salīdzinājums 2014.–2018.gada griezumā atspoguļots 1.attēlā.



1.attēls. Regulatora izskatīto sūdzību skaita dinamika 2014.–2018.gadā

Kopumā 2018.gadā izskatīto sūdzību skaits ir samazinājies par 14 sūdzībām (14,89%). Elektroenerģijas apgādē samazinājums pret 2017.gadu ir 11 (16,67%) un dabasgāzes apgādē sešas (25,00%) sūdzības, bet siltumenerģijas apgādes jomā izskatīto sūdzību skaits 2018.gadā pieaudzis par trim (75,00%), skaitliskā izteiksmē pēdējo piecu gadu laikā tas būtiski nav mainījies.

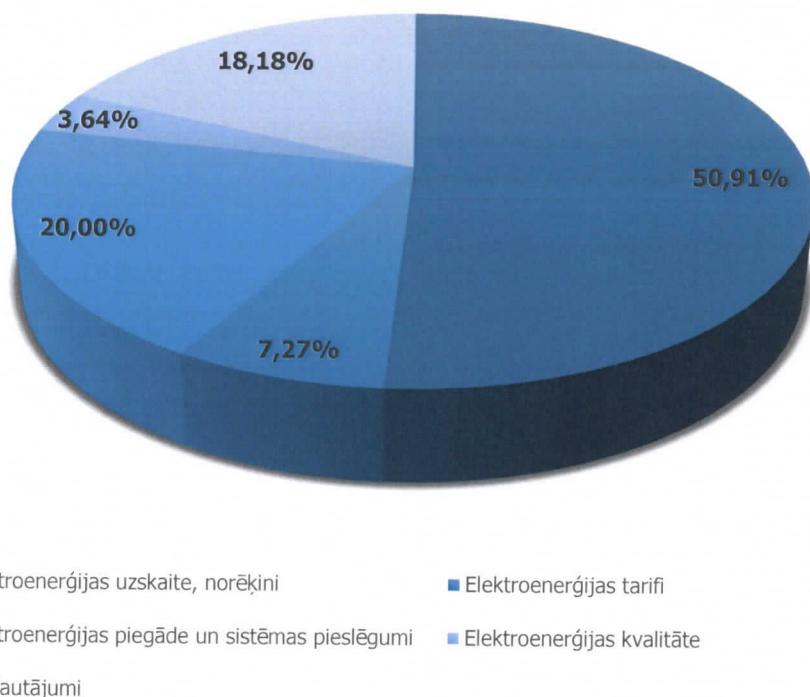
2018.gadā, līdzīgi kā iepriekšējos gados, pamatā sūdzību iesniedzēji ir fiziskās personas – 72 (90,00%), savukārt astoņas (10,00%) sūdzības no kopējā izskatīto sūdzību skaita iesniedza juridiskās personas. Izvērtējot 2018.gadā izskatītās sūdzības, Regulators konstatēja, ka četras (5,00%) sūdzības ir uzskatāmas par pamatošām¹, 56 (70,00%) sūdzības – par nepamatotām² un 20 (25,00%) sūdzības neattiecās uz Regulatora kompetenci.

No 2018.gadā izskatītajām sūdzībām Regulatoram tieši bija adresētas 69 (86,25%), astoņas (10,00%) sūdzības pārsūtītas no Patēriņtāju tiesību aizsardzības centra un trīs (3,75%) no Konkurences padomes. Regulators, sagatavojot atbildes, objektīvākai lietotāju situācijas izvērtēšanai 62 gadījumos (77,50%) bija pieprasījis papildu informāciju no pakalpojumu sniedzējiem.

II. Elektroenerģijas apgādē 2018.gadā izskatīto sūdzību analīze

Elektroenerģijas apgādē 2018.gadā saņemtas 60 sūdzības, no tām ir izskatītas 55 (91,67%), bet uz piecām (8,33%) sūdzībām atbildes sniegtas 2019.gada pirmajā ceturksnī. Tajā skaitā 26 (47,28%) – par akciju sabiedrību "Latvenergo" (turpmāk – AS "Latvenergo"), 20 (36,36%) sūdzības sniegtas par akciju sabiedrību "Sadales tīkls" (turpmāk – AS "Sadales tīkls") un deviņas (16,36%) – par citiem pakalpojuma sniedzējiem (t.sk. sadales sistēmas operatoriem, kuru sadales tīkliem pieslēgti mazāk par simts tūkstošiem lietotāju).

2018.gadā atšķirībā no iepriekšējā gada ir saņemtas divas sūdzības saistībā ar elektroenerģijas kvalitāti. Jāpiemin, ka, līdzīgi kā 2017.gadā, 2018.gadā ir saņemtas sūdzības (kopā 10) saistībā ar obligātā iepirkuma komponentēm. 2018.gadā izskatīto sūdzību elektroenerģijas apgādē īpatsvara iedalījums ir atspoguļots 2.attēlā.



2.attēls. Elektroenerģijas apgādē 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 darbībās.

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

2018.gadā izskatīto ar elektroenerģijas apgādi saistīto sūdzību tipoloģiskā iedalījuma apkopojums ir pieejams 1.tabulā:

1.tabula

Elektroenerģijas apgādē izskatīto sūdzību sadalījums pa tematiskajām grupām un pamatoība

Tematiskās grupas	Sūdzību skaits elektroenerģijas apgādē		
	Pamatotas	Nepamatotas	Neattiecas uz Regulatora kompetenci
Elektroenerģijas uzskaitē un norēķini	2	24	2
Elektroenerģijas tarifi	0	4	0
Elektroenerģijas piegāde un sistēmas pieslēgumi	1	7	3
Kvalitāte	0	2	0
Citi jautājumi	0	6	4
Kopā	3	43	9

Elektroenerģijas apgādē izskatīto sūdzību satura izvērtējums

1. Elektroenerģijas uzskaitē un norēķini

2018.gadā izskatītas 28 sūdzības, no kurām divas ir pamatotas, 24 uzskatāmas par nepamatotām un divas nav Regulatora kompetencē.

Rēķinos iekļautā informācija

2018.gadā lietotāju nepamatotās sūdzības vairumā gadījumu bija saistītas ar pakalpojumu sniedzēju izrakstītajos rēķinos ietverto informāciju. 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](#) (turpmāk – ETL) 5.panta trešo daļu sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja un lietotāja strīdu par zaudējumiem, maksājuma dokumentiem vai parāda piedziņu izskata tīesa [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.

Regulators skaidroja lietotājiem, kādas sastāvdaļas veido elektroenerģijas kopējo maksājumu atbilstoši Noteikumos Nr.50, ETL un Regulatora 2017.gada 9.marta lēmumā Nr.1/6 ["Noteikumi par informāciju elektroenerģijas un dabasgāzes galalietotājiem"](#) (turpmāk – Lēmums Nr.1/6) noteiktajam regulējumam.

Izlīdzinātā maksājuma piemērošana

2018.gadā mājsaimniecību lietotājiem joprojām bija aktuāla izlīdzinātā maksājuma norēķinu metode un ar tās piemērošanu saistītie jautājumi. Regulators vērsa uzmanību, 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 norādīja, ka izlīdzinātais maksājums nav tieši saistīts ar konkrētā mēnesī izlietoto elektroenerģijas apjomu un iepriekš apmaksāto elektroenerģijas komercuzskaites mēraparāta rādījumu. Lai risinātu radušās situācijas, Regulators aicināja 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, proti, norēķināties pēc ikmēneša faktiskā patēriņa.

Patēriņas enerģijas apjoma noteikšana

Bieži lietotāji sūdzas par nekorektu elektroenerģijas patēriņa uzskaiti objektā, kurā nav viedā elektroenerģijas komercuzskaites mēraparāta. Galvenokārt sūdzību iemesls ir saistīts ar elektroenerģijas komercuzskaites mēraparāta rādījumu nepaziņošanu 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 Nr.50 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, kas 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.

Vienā no izskatītajām sūdzībām lietotājs bija izteicis pretenziju par sadales sistēmas operatora AS "Sadales tīkls" veikto pārrēķinu par neuzskaitīto elektroenerģijas patēriņu, kas radies elektroenerģijas komercuzskaites mēraparāta bojājuma dēļ. Izvērtēšanas gaitā tika konstatēts, ka sūdzība ir bijusi pamatota. Bojājums elektroenerģijas komercuzskaites mēraparātā nebija radies lietotāja vainas dēļ, bet sadales sistēmas operatoru darbinieku klūdainas rīcības dēļ. AS "Sadales tīkls" neatbilstības novērsa un pieņema lēmumu atcelt veikto pārrēķinu. AS "Sadales tīkls" informēja Regulatoru, ka lietotājs piekrita piedāvātajam risinājumam un atsauca savu pretenziju, līdz ar ko domstarpības ar lietotāju tika atrisinātas.

Norēķini par obligātā iepirkuma komponentēm

2018.gadā tika izskatītas sešas sūdzības saistībā ar obligātā iepirkuma jaudas komponenti, kas stājās spēkā no 2018.gada 1.janvāra. 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.

Regulators norādīja, ka saskaņā ar ETL 2.panta 4. un 5.punktu ETL mērkis ir veicināt elektroenerģijas ražošanu, izmantojot atjaunojamos energoresursus, kā arī veicināt valsts enerģētisko neatkarību, nodrošinot dažādus elektroenerģijas ražošanai nepieciešamo energoresursu piegādātājus. Nemot vērā minēto, lai veicinātu elektroenerģijas ražošanu, izmantojot atjaunojamos energoresursus, kā arī nodrošinātu valsts elektroenerģijas sistēmas darbībai nepieciešamo elektroenerģijas ražošanas bāzes jaudu uzturēšanu, ETL 33.panta otrā daļa noteic publiskajam tirgotājam pienākumu obligātā iepirkuma ietvaros iepirkto koģenerācijas stacijās saražoto elektroenerģiju un elektroenerģiju, kas saražota, izmantojot atjaunojamos energoresursus, maksāt garantēto maksu par uzstādīto elektrisko jaudu, kā arī veikt atbalsta maksājumus energoietilpīgiem apstrādes rūpniecības uzņēmumiem.

Regulators paskaidroja, ka līdz 2018.gada 1.janvārim gan obligātā iepirkuma izmaksas, gan izmaksas, ko veidoja maksājumi par uzstādīto elektrisko jaudu, kompensēja tikai tie elektroenerģijas galalietotāji, kas lietoja elektroenerģiju, proporcionāli savam elektroenerģijas patēriņam. 2018.gada 1.janvārī stājās spēkā grozījumi ETL, kas maina iepriekš minēto izmaksu segšanas kārtību, proti, obligātā iepirkuma izmaksas sedz galalietotāji, maksājot obligātā iepirkuma komponenti (mainīgā daļa), un tā ir proporcionāla katra galalietotāja elektroenerģijas patēriņam, savukārt jaudas maksājuma izmaksas sedz visi galalietotāji, maksājot jaudas komponenti (fiksētā daļa), un tā tiek noteikta katrai sprieguma un patēriņa līmeņa grupai. Ievērojot norādīto, Regulators paskaidroja, ka jaudas komponente ir noteikta

visām elektroenerģijas lietotāju grupām un tās lielums nav atkarīgs no piegādātās elektroenerģijas daudzuma, bet gan no katra lietotāja izvēlētās pieslēguma jaudas.

Vienā gadījumā lietotājs bija vērsies pie Regulatora par sadales sistēmas operatora, kura sadales tīkliem pieslēgti mazāk par simts tūkstošiem lietotāju, rēķinos norādīto obligātā iepirkuma komponenšu vērtību pareizību. Izvērtējot sūdzībā minētos apstāklus, Regulators konstatēja, ka sūdzība ir pamatota. Tika secināts, ka sadales sistēmas operators nebija pareizi piemērojis obligātā iepirkuma jaudas komponenti. Regulators vērsās pie sadales sistēmas operatora un aicināja to pārbaudīt izrakstītos rēķinus un veikt pārrēķinu.

2. Tarifi

2018.gadā izvērtētas četras sūdzības, kas saistītas ar tarifikācijas jautājumiem, no kurām visas tika atzītas par nepamatotām.

Šīs grupas sūdzībās izteikta neapmierinātība par sadales sistēmas pakalpojumu tarifu struktūru un tās 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 sniedza skaidrojumu, ka atbilstoši Noteikumu Nr.50 102.punktam sistēmas operators konsultē lietotāju par pieslēguma, elektroenerģijas lietošanas, uzskaites, norēķinu un kvalitātes jautājumiem. Regulators aicināja lietotājus izvērtēt savos objektos iespējamos tehniskos risinājumus, kas ļautu samazināt sistēmas pakalpojumu izmaksas, efektīvi izmantojot atļauto slodzi.

3. Elektroenerģijas piegāde un sistēmas pieslēgumi

Kopumā šajā kategorijā izskatītas 13 sūdzības, tajā skaitā astoņas par piegādes jautājumiem (viena – pamatota, trīs – nepamatotas, četras – nav Regulatora kompetencē) un trīs par pieslēguma jautājumiem (visas nepamatotas).

Izvērtējot šo sūdzību grupu, Regulators pamatā izvērtēja sadales sistēmas operatora rīcības atbilstību Lēmumam Nr.1/6 un Noteikumiem Nr.50.

Informēšana par elektroapgādes pārtraukumiem

Daļa sūdzību saistītas ar iebildumiem par elektroenerģijas piegādes pārtraukšanu lietotāju objektos gan remontdarbu dēļ, gan lietotāju maksājumu kavējumu dēļ. Viena no izskatītajām sūdzībām bija pamatota. Lietotāja objektā bija pārtraukta elektroapgāde komercuzskaites mēraparāta maiņas dēļ, kā rezultātā bija radušies zaudējumi. Sadales sistēmas operators bija iepriekš brīdinājis lietotāju par plānotajiem remontdarbiem, taču remontdarbu norises datums un laiks tika mainīts, par to nebrīdinot lietotāju. Regulatora ieskatā sadales sistēmas operators nebija veicis pietiekamus pasākumus sprieguma atslēgšanai lietotāja objektā. Tāpēc Regulators vērsās pie AS "Sadales tīkls" ar aicinājumu pievērst lielāku uzmanību lietotāju savlaicīgai informēšanai par elektroapgādes plānotajiem pārtraukumiem, kas nepieciešami elektroenerģijas komercuzskaites mēraparātu maiņai. Pieminams, ka jautājumus par zaudējumu piedziņas pamatojumu un apmēru izskata tiesa [Civilprocesa likumā](#) noteiktajā kārtībā.

Situācija ar apakšlietotājiem

Divās sūdzībās minētas domstarpības par elektroenerģijas piegādi 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.

Lietotāja maiņas jautājumi

Vienā gadījumā lietotājs bija vērsies Regulatorā saistībā ar pakalpojumu sniedzēju (tirgotāja un sadales sistēmas operatora) atteikumu slēgt elektroenerģijas piegādes līgumu. Problemsituācija izveidojusies starp objektā esošo elektroenerģijas lietotāju un sūdzības iesniedzēju, kurš mantojis objekta īpašumtiesības. Regulators skaidroja, ka šajā gadījumā sūdzības iesniedzējam ir saistošs Noteikumu Nr.50 80.2. un 80.3.apakšpunktā noteiktais regulējums, proti, elektroenerģijas lietotāja maiņa objektā iespējama, ja elektroenerģijas lietotāja maiņai piekrīt esošais elektroenerģijas lietotājs. Esošais elektroenerģijas lietotājs bija apliecinājis vēlmi turpināt lietot elektroenerģiju objektā. Izvērtējot sūdzībā minētos faktiskos un tiesiskos apstākļus, Regulators savas kompetences ietvaros nekonstatēja energoapgādi reglamentējošo tiesību normu pārkāpumus ne tirgotāja, ne sadales sistēmas operatora darbībā.

Pieslēguma atjaunošanas vai ierīkošanas maksas piemērošana

Divi lietotāji bija izteikuši neapmierinātību par pieslēguma atjaunošanas un ierīkošanas maksas piemērošanu. 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, visspārējā gadījumā sistēmas operatoram nav pienākuma nodrošināt elektroenerģijas piegādi, ja lietotājs nepiekrit segt izdevumus, kas saistīti ar attiecīgas infrastruktūras (pieslēguma) ierīkošanu.

Pieslēguma jaudas palielināšanas problēmaspekti

Regulators saņēma divu elektroenerģijas un siltumenerģijas ražotāju sūdzības ar iebildumiem pret sadales sistēmas operatora rīcību, nenodrošinot koģenerācijas staciju elektroenerģijas jaudu palielināšanu. Sūdzības iesniedzēji bija saņēmuši Ekonomikas ministrijas atļaujas jaunu elektroenerģijas ražošanas iekārtu ieviešanai. Apsekojot objektus, sadales sistēmas operators konstatēja, ka teritorijā uzbūvētas divas jaunas ēkas koģenerācijas iekārtu uzstādīšanai, tomēr tajās nav uzstādītas elektroenerģiju ražojošas iekārtas. Pārbaudes brīdī objektos saimnieciskā darbība nenotika. Sadales sistēmas operators vairākkārtīgi vērsās Ekonomikas ministrijā ar lūgumu skaidrot, vai Ekonomikas ministrijas izsniegtās atļaujas ir spēkā, vai ir pamats nākamā pieslēguma procesa izpildei saistībā ar elektroenerģijas ražošanas jaudu palielināšanu, lai gūtu pārliecību, ka objektos uzstādītās elektrostacijas un izbūvētais pieslēgums atbilst sadales sistēmas operatora izsniegtajiem tehniskajiem noteikumiem. Ekonomikas ministrijas apstiprinājums netika saņemts, līdz ar ko objektīvu iemeslu dēļ sadales sistēmas operators nevarēja veikt darbības attiecībā uz jaudas palielināšanu.

4. Elektroenerģijas apgādes kvalitāte

Regulators ir izskatījis divas sūdzības saistībā ar elektroenerģijas apgādes kvalitāti. Abos gadījumos sadales sistēmas operatora darbībā neatbilstības Regulators nekonstatēja. Regulators skaidro, ka sprieguma pārtraukumi vai pārspriegumi var rasties arī saistībā ar bojājumiem dzīvojamo ēku elektrotīklos, par kuru uzturēšanu un apkalpošanu ir atbildīgs ēkas īpašnieks. Regulators vērsa lietotāju uzmanību, ka atbilstoši Noteikumu Nr.50 46.punktam lietotājs ir atbildīgs par savu elektroiekārtu un elektroīetaišu pieslēgšanu, tehnisko stāvokli un kvalificētu apkalpošanu atbilstoši normatīvajiem aktiem, kas nosaka elektroīetaišu tehniskās ekspluatācijas un drošības tehnikas prasības.

5. Citi jautājumi

Šajā grupā ietvertas izskatītās sūdzības par dažādiem iepriekšējās grupās neiekļautiem jautājumiem, kopumā 10, tajā skaitā sešas nepamatotas un četras nav Regulatora kompetencē.

Vienā sūdzībā lietotājs norādīja, ka izmanto neto norēķinu sistēmu un iebilda par lietotāja pienākumu maksāt obligātā iepirkuma komponentes. Regulators skaidroja, ka 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 ETL un Noteikumos Nr.50.

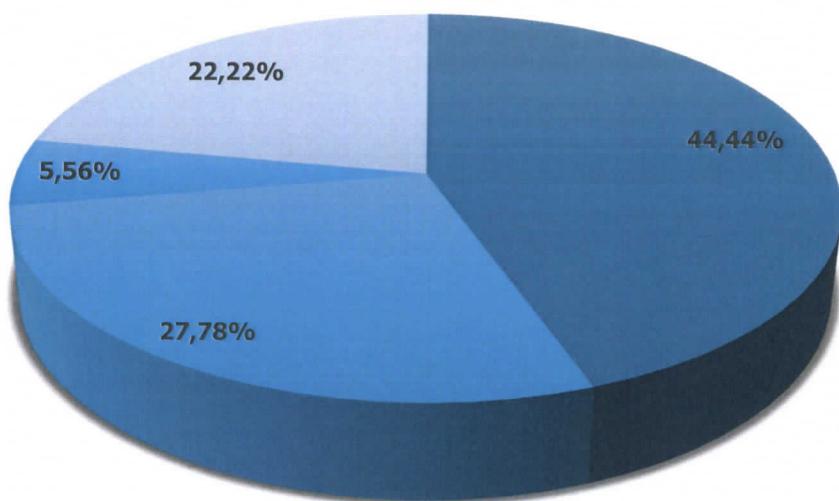
Vairākas sūdzības bija saistītas ar AS "Latvenergo" īstenoto komercpraksi saistībā ar elektroenerģijas cenu izmaiņām 2019.gadā. Savukārt vienam lietotājam bija iebildumi par AS "Latvenergo" tīmekļvietnē ievietoto maksājumu kalkulatoru.

Dažos gadījumos lietotāji iesnieguši sūdzības par lietotāja un apakšlietotāja tiesiskajām attiecībām. Regulators ir pakļauts Likumam un darbojas normatīvajos aktos noteiktās kompetences ietvaros, līdz ar ko 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 grozišanu vai izbeigšanu, var izšķirt tikai tiesa Civilprocesa likumā noteiktajā kārtībā.

Kā arī izskatīta viena sūdzība, kas saistīta ar lietotāja neizpratni par elektroenerģijas tirdzniecības līguma nosacījumiem un tirgotāja maiņas kārtību. Regulators sniedza skaidrojumu, pamatojoties uz Noteikumu Nr.50 XI.nodalu, kas paredz kārtību, kādā notiek elektroenerģijas tirgotāju maiņa.

III. Dabasgāzes apgādē 2018.gadā izskatīto sūdzību analīze

Dabasgāzes apgādē 2018.gadā saņemtas 20 sūdzības, atbildes sniegtas uz 18 sūdzībām, uz divām sūdzībām atbilžu sniegšana plānota 2019.gada pirmajā ceturksnī. 14 (77,78%) sūdzības sniegtas par akciju sabiedrību "Latvijas Gāze" (turpmāk – AS "Latvijas Gāze") un četras (22,22%) – par akciju sabiedrību "Gaso" (turpmāk – AS "Gaso"). 14 sūdzības adresētas Regulatoram, divas pārsūtītas no Patēriņtāju tiesību aizsardzības centra un divas pārsūtītas no Konkurences padomes.



■ Dabasgāzes uzskaitē, norēķini ■ Dabasgāzes tarifi ■ Dabasgāzes piegāde ■ Citi jautājumi

3.attēls. Dabasgāzes apgādē izskatīto sūdzību sadalījums pa tematiskajām grupām

Pārbaudot un izvērtējot lietotāju sūdzībās minētos faktus, secināms, ka 13 (72,22%) dabasgāzes apgādē izskatītās sūdzības ir nepamatotas, viena (5,55%) – pamatota un četras

(22,22%) nav Regulatora kompetencē. 2018.gadā izskatīto sūdzību dabasgāzes apgādē sadalījums ir atspoguļots 3.attēlā.

2018.gadā izskatīto ar dabasgāzes apgādi saistīto sūdzību tipoloģiskā iedalījuma apkopojums ir pieejams 2.tabulā:

2.tabula

Dabasgāzes apgādē izskatīto sūdzību sadalījums pa tematiskajām grupām un pamatoība

Tematiskās grupas	Sūdzību skaits dabasgāzes apgādē		
	Pamatotas	Nepamatotas	Neattiecas uz Regulatora kompetenci
Dabasgāzes uzskaitē un norēķini	0	6	2
Dabasgāzes piegāde	0	0	1
Dabasgāzes tarifi	0	4	1
Citi jautājumi	1	1	2
Kopā	1	11	6

Dabasgāzes apgādē izskatīto sūdzību satura izvērtējums

1. Izlietotās dabasgāzes uzskaitē un norēķini par saņemto dabasgāzi

2018.gadā Regulators ir izskatījis astoņas sūdzības, no kurām sešas bija nepamatotas un divas neattiecās uz Regulatora kompetenci.

Normatīvo aktu pārkāpšanas gadījumi

Divās sūdzībās lietotāji neatzīst pakalpojumu sniedzēju sagatavotās pretenzijas par izlietotās dabasgāzes un kompensācijas samaksu saistībā ar dabasgāzes lietošanas normatīvo aktu pārkāpšanu. Pakalpojuma sniedzēji ir konstatējuši dabasgāzes lietošanas normatīvo aktu vai līguma noteikumu pārkāpumu, kā rezultātā dabasgāzes lietotājam ir bijusi iespēja samazināt uzskaitītās dabasgāzes patēriņa apjomu vai patērēt dabasgāzi bez maksas.

Vienā gadījumā ir konstatēts komercuzskaites mēraparāta mehānisma bojājums, un otrā gadījumā konstatēts patvalīgas dabasgāzes lietošanas fakts.

Regulators skaidroja, ka dabasgāzes piegādi reglamentē [Enerģētikas likums](#) un Ministru kabineta 2017.gada 7.februāra noteikumi Nr.78 "[Dabasgāzes tirdzniecības un lietošanas noteikumi](#)" (turpmāk – Noteikumi Nr.78) un starp lietotāju un AS "Latvijas Gāze" noslēgtā dabasgāzes tirdzniecības līguma noteikumi. Regulators sniedza skaidrojumu par konkrētajos gadījumos saistošām tiesību normām, kuras lietotāji nebija ievērojuši.

Piebilstams, ka 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. Attiecībā par kompensāciju apmēru Regulators norāda, ka kompensāciju aprēķināšanas kārtība ir noteikta Ministru kabineta noteikumos, Regulatoram nav tiesiska pamata vērtēt Noteikumos Nr.78 noteiktā regulējuma samērīgumu. 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.

Izlīdzinātā maksājuma piemērošana

Vairākās sūdzībās lietotāji izsaka neizpratni par saņemtajā ikgadējā izlīdzinātā maksājuma pārskatā ietverto informāciju. Regulators skaidroja, ka izlīdzinātais dabasgāzes patēriņa

princips ir norēķinu metode, saskaņā ar kuru lietotājs maksā konstantu summu katru mēnesi, kas aprēķināta, balstoties uz sadales sistēmas operatora sniegto informāciju par lietotāja saņemto dabasgāzes daudzumu pārskata periodā, dalot iepriekšējā pārskata perioda faktisko patēriņu ar mēnešu skaitu pārskata periodā. Norādāms, ka dabasgāzes patēriņa pārskatā tiek salīdzināts faktiskais dabasgāzes patēriņš ar aprēķināto izlīdzināto dabasgāzes patēriņu un kopējo pārskata periodā maksājamo summu ar faktiski samaksāto.

Papildus Regulators norādīja, ka mājsaimniecības lietotājam, kas norēķinās pēc izlīdzinātā dabasgāzes patēriņa principa, jāņem vērā arī dabasgāzes gala tarifa izmaiņas janvārī un jūlijā. Atbilstoši Noteikumu Nr.78 51.punktam, ja ir mainījusies dabasgāzes cena mājsaimniecības lietotājam un tas pēc cenas izmaiņām sadales sistēmas operatora (AS "Gaso") noteiktajā kārtībā nepaziņo komercuzskaites mēraparāta rādījumu, publiskais tirgotājs (AS "Latvijas Gāze") piemēro jauno dabasgāzes cenu patēriņtam dabasgāzes apjomam no dabasgāzes cenas izmaiņu brīža. Savukārt no Noteikumu Nr.78 99.3.apakšpunkta izriet mājsaimniecības lietotāja pienākums pilnā apmērā veikt maksājumus par dabasgāzi dabasgāzes tirgotāja, publiskā tirgotāja vai pēdējās garantētās piegādes pakalpojuma sniedzēja apstiprinātajā norēķinu kārtībā, noteiktajos termiņos un veidā.

No iepriekš minētā izriet, ka mājsaimniecības lietotājam jārēķinās, ka gadījumā, ja mājsaimniecības lietotājs nepaziņos dabasgāzes komercuzskaites mēraparāta rādījumus sadales sistēmas operatora noteiktajā kārtībā, publiskajam tirgotājam ir tiesības piemērot mainītās dabasgāzes cenas pēc noklusējuma principa. Kā arī Regulators informēja par rēķinos un no rēķina atšķirīgos norēķinu veidos iekļaujamo informāciju, pamatojoties uz Regulatora 2017.gada 9.marta Lēmumu Nr.1/6.

2. Tarifi

2018.gadā Regulators ir izskatījis piecas ar tarifu jautājumiem saistītas sūdzības un secinājis, ka četras uzskatāmas par nepamatotām un viena nav Regulatora kompetences jautājums.

Dabasgāzes gala tarifa piemērošana

Divas sūdzības bija saistītas ar piemēroto diferencēto dabasgāzes tirdzniecības gala tarifa pieaugumu mājsaimniecības lietotājiem. Regulators sniedza skaidrojumu saskaņā ar Enerģētikas likuma 107.panta trešo daļu un šā likuma pārejas noteikumu 51.punktu, ka dabasgāzes piegādi saistītajiem (mājsaimniecības) lietotājiem nodrošina publiskais tirgotājs AS "Latvijas Gāze" Ministru kabineta noteiktajā kārtībā par Regulatora noteiktu dabasgāzes cenu vai, ja saņemta Regulatora atļauja, par dabasgāzes cenu, ko noteicis publiskais tirgotājs, saskaņā ar Regulatora noteikto dabasgāzes cenas aprēķināšanas metodiku – Regulatora 2017.gada 27.marta lēmums Nr.1/9 "Dabasgāzes cenas saistītajiem lietotājiem aprēķināšanas metodika" (turpmāk – Lēmums Nr.1/9). Lēmuma Nr.1/9 34.punkts paredz komponentes, kas tiek iekļautas saistītā lietotāja dabasgāzes cenā: sistēmas pakalpojumu komponente, ar Regulatora 2008.gada 24.jūlija lēmumu Nr.247 "Par akciju sabiedrības "Latvijas Gāze" dabasgāzes apgādes tarifiem" (turpmāk – Lēmums Nr.247) apstiprinātais tirdzniecības pakalpojuma tarifs attiecīgam dabasgāzes patēriņa apjomam gadā, dabasgāzes tirdzniecības cena. Saskaņā ar Lēmuma Nr.1/9 36.punktu publiskais tirgotājs papildus dabasgāzes cenai piemēro maksu par dabasgāzes sadales sistēmas pakalpojumu atbilstoši spēkā esošajiem dabasgāzes diferencētajiem sadales sistēmas pakalpojuma tarifiem. Regulators paskaidroja, ka saistītajiem lietotājiem noteiktās dabasgāzes cenas pieaugums 2018.gadā bija saistīts ar dabasgāzes vairumtirdzniecības cenu paaugstināšanos. Dabasgāzes vairumtirdzniecības cenas ir atkarīgas no mazuta un naftas produktu cenu indeksiem pasaules biržās, kā arī Eiropas Centrālās Bankas noteiktajam eiro un Amerikas Savienoto Valstu dolāra apmaiņas kursam.

Vienā sūdzībā lietotājs bija iebildis par pakalpojuma sniedzēja izrakstīto rēķinu, norādot, ka rēķinā minētais dabasgāzes diferencētais gala tarifs neatbilst lietotāja dabasgāzes gada patēriņam un attiecīgi arī piemērojamai patēriņa grupai. Regulators sniedza lietotājam

skaidrojumu saskaņā ar Lēmumā Nr.247 noteikto. Nemot vērā, ka sūdzības iesniedzējs (dabasgāzes lietotājs) lūdzis anulēt rēkinu, Regulators norādīja, ka sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja un lietotāja strīdu par zaudējumiem, maksājuma dokumentiem vai parāda piedziņu izskata tiesa [Civilprocesa likumā](#) noteiktajā kārtībā.

AS "Gaso" tarifu struktūras izmaiņas

Divas sūdzības saņemtas par sadales sistēmas operatora (AS "Gaso") plānoto dabasgāzes sadales sistēmas pakalpojumu tarifu struktūras izmaiņām.

Ievērojot to, ka dabasgāzes patēriņš pēdējos gados Latvijā ir samazinājies, lai motivētu dabasgāzes lietotāju efektīvāk izmantot pieslēguma jaudu un pietuvinātu tarifu struktūru sadales sistēmas izmaksu struktūrai, AS "Gaso" 2018.gada 15.februārī izvērtēšanai bija iesniegusi jaunu dabasgāzes sadales sistēmas pakalpojuma tarifu projektu. Regulators skaidroja, ka sadales sistēmas pakalpojumu tarifā iekļauj izmaksas, kas nepieciešamas pakalpojuma efektīvai sniegšanai. Lai nodrošinātu dabasgāzes piegādes nepārtrauktību un plenācīgu sistēmas drošību, sadales sistēmas operatoram jārūpējas par infrastruktūras atjaunošanu, operatīvi jānovērš avārijas situācijas, jāveic iekārtu apsekošana un nepieciešamības gadījumā remonts. Minēto funkciju izpilde ir visu sistēmas lietotāju interesēs, tāpēc ar to īstenošanu saistītās izmaksas tiek segtas no sistēmas pakalpojuma tarifiem.

Regulators norādīja, ka AS "Gaso" iesniegtais tarifu projekts paredz tarifu struktūras izmaiņas, paredzot gan fiksētu tarifu daļu atbilstoši pieslēguma atļautajai slodzei, gan mainīgu tarifu daļu, kuru, kā līdz šim, plānots piemērot atbilstoši dabasgāzes patēriņam. Minētās tarifu struktūras izmaiņas saistītas ar to, ka lielāko daļu no dabasgāzes sadales (transportēšanas) izmaksām veido infrastruktūras uzturēšanas pastāvīgās izmaksas, kas nav atkarīgas no dabasgāzes patēriņa. Vienlaikus Regulators informēja, ka tas turpina vērtēt iesniegto tarifu projektu, norādot, ka lēmums par dabasgāzes sadales pakalpojuma tarifiem var atšķirties no tā briža publiski pieejamās informācijas.

3. Dabasgāzes piegāde

Ar dabasgāzes piegādi saistīts jautājums atspoguļots vienā sūdzībā, kas neietilpst Regulatora kompetencē.

Lietotājs bija vērsies Regulatorā saistībā ar dabasgāzes piegādes pārtraukšanu objektā un AS "Latvijas Gāze" atteikumu noslēgt dabasgāzes tirdzniecības līgumu. Izvērtējot sūdzības apstāklus, Regulators secināja, ka lietotājs irē telpas no objekta īpašnieka, ar kuru pastāv spēkā esošs dabasgāzes tirdzniecības līgums. Dabasgāzes piegāde objektā tika pārtraukta objekta īpašnieka vairākkārtēju maksājumu kavējumu un parādu dēļ. Regulators skaidro, ka Noteikumu Nr.78 107.punkts noteic gadījumus, kad sadales sistēmas operators ir tiesīgs pārtraukt dabasgāzes piegādi. Atbilstoši Noteikumu Nr.78 107.3.1.apakšpunktam sadales sistēmas operators pārtrauc dabasgāzes piegādi, ja lietotājs Noteikumos Nr.78 un attiecīgā dabasgāzes tirgotāja apstiprinātajā norēķinu kārtībā vai noteiktajos termiņos nenorēķinās par saņemto dabasgāzi vai saņemtajiem sadales sistēmas pakalpojumiem, neveic citus ar dabasgāzes tirgotāja apstiprinātās norēķinu kārtības izpildi saistītus maksājumus, nav veicis priekšapmaksu vai nav iemaksājis vai atjaunojis drošības depozītu, ja lietotājam tāds ir bijis noteikts, un dabasgāzes tirgotājs lietotāju iepriekš ir brīdinājis par dabasgāzes piegādes pārtraukšanu, par to informējot attiecīgo dabasgāzes tirgotāju.

Regulators skaidroja, ka atbilstoši Noteikumu Nr.78 25.punktam dabasgāzes lietotājs var būt persona, kurai ir gazificētā objekta īpašuma, lietošanas vai valdījuma tiesības. Saskaņā ar Noteikumu Nr.78 135.punktam gazificētajos objektos, kuros dabasgāzi lieto vairāki dzīvojamās ēkas vai dzīvokļa īrieiki, vai īpašnieki un kuros dabasgāzes patēriņu uzskaita viens dabasgāzes komercuzskaites mēraparāts, par saņemto dabasgāzi un sistēmas pakalpojumiem norēķinās atbildīgā persona, kuru nosaka šā gazificētā objekta īpašnieks. Tātad arī atbildība par norēķiniem par objektā saņemto dabasgāzi konkrētajos apstākļos gulstas uz objekta īpašnieku. Līdz ar to, tā kā lietotājam nav tiešu līgumsaistību ar AS "Latvijas Gāze" par dabasgāzes piegādi

objektā, Regulators aicināja lietotāju domstarpības par objekta dabasgāzes apgādes iekšējās sistēmas lietošanu risināt ar objekta īpašnieku [Civilprocesa likumā](#) noteiktajā kārtībā, kā to paredz Noteikumu Nr.78 135.punkts.

4. Citi jautājumi

2018.gadā Regulators izskatījis četras sūdzības, kuras neietilpst nevienā no līdz šim minētajām grupām, no kurām trīs bija nepamatotas un viena pamatota.

Jautājumi tiesvedības procesu ietvaros

Divos gadījumos lietotāji ir vērsušies pie Regulatora jau esošu tiesvedības procesu ietvaros. Pirmajā gadījumā, iebilstot par AS "Latvijas Gāze" pretenzijā norādīto "pēdējās pārbaudes" datumu, lietotājs lūdza Regulatoru izvērtēt, vai minētais datums ir noteikts saskaņā ar Ministru kabineta 2016.gada 9.februāra noteikumu Nr.85 "[Dabasgāzes piegādes un lietošanas noteikumi](#)" (turpmāk – Noteikumi Nr.85) 101.punktu. Regulators, izvērtējot visu tā rīcībā esošo informāciju, konstatēja, ka sūdzība ir pamatota un šis AS "Latvijas Gāze" norādītais datums nav uzskatāms par dienu, kad veikta "pēdējā pārbaude" Noteikumu Nr.85 101.punkta izpratnē.

Otrā situācija saistīta ar iebildumiem par AS "Gaso" rīcību, veicot komercuzskaites mēraparātu maiņu. Regulators paskaidroja, ka komercuzskaites mēraparāta maiņas kārtību un tā kalpošanas ilgumu reglamentē Ministru kabineta 2007.gada 9.janvāra noteikumi Nr.40 "[Noteikumi par valsts metroloģiskajai kontrolei pakļauto mērišanas līdzekļu sarakstu](#)". Vienlaikus Regulators sniedza skaidrojumu par komercuzskaites mēraparātu aizsargmehānismiem. Regulatora ieskatā lietotāja minētie iebildumi bija nepamatoti. Regulators papildus informēja lietotāju par tiesībām iepazīties ar pilno eksperta atzinumu par trasoloģiskās ekspertīzes veikšanu, kas atrodas tiesā esošās civillietas materiālos.

Norādāms, ka abās minētajās sūdzībās norādītos jautājumus, par kuriem lietotāji lūdz sniegt Regulatoram atzinumu, vērtēs tiesa attiecīgo tiesvedību ietvaros. Līdz ar to Regulatora viedoklis abu sūdzību izvērtējamos apstākļos tiesai nav saistošs. Lietotājiem ir tiesības uzrādīt tiesai Regulatora viedokli, taču gala lēmumu pieņem tiesa.

Dabasgāzes tirgotāju maiņas kārtība

Lietotājs vēlējās nomainīt tirgotāju, taču, kļūdaini izprotot normatīvo regulējumu, lūdzis sadales sistēmas operatoru pārtraukt un pēc tam atjaunot dabasgāzes piegādi. Regulators izskaidroja lietotājam tirgotāju maiņas kārtību un dabasgāzes tirdzniecības līguma izbeigšanas kārtību. AS "Latvijas Gāzes" rīcību Regulators pamatoja atbilstoši Noteikumos Nr.78 noteiktajam. Saskaņā ar Noteikumu Nr.78 55.punktu, ja dabasgāzes lietotājs izvēlējies citu dabasgāzes tirgotāju, izvēlētā 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.

Līgumattiecību pārtraukšanas nosacījumi

Tika saņemta sūdzība par AS "Latvijas Gāze" atteikumu pārtraukt dabasgāzes tirdzniecības līgumu ar lietotāju. Lietotājs bija iesniedzis iesniegumu par līgumattiecību pārtraukšanu, taču viņš nebija nodrošinājis AS "Latvijas Gāze" iespēju ieklūt objektā, lai gan, iesniedzot iesniegumu, par to tika informēts. Nemot vērā, ka Regulatora rīcībā nebija informācijas, kas apliecinātu lietotāja galīgo norēķinu veikšanu par objektā saņemto dabasgāzi,

Regulators skaidroja, ka norēķini atbilstoši Ministru kabineta 2008.gada 16.decembra noteikumu Nr. 1048 "[Dabasgāzes piegādes un lietošanas noteikumi](#)" 90.3.apakšpunktam un Noteikumu Nr.78 31.punktam ir nepieciešams priekšnoteikums līgumattiecību izbeigšanai. Izvērtējot sūdzībā minētos apstākļus, Regulators konstatēja, ka lietotājs nebija izpildījis visus līgumattiecību izbeigšanai nepieciešamos nosacījumus.

IV. Siltumenerģijas apgādē 2018.gadā izskatīto sūdzību analīze

Par siltumenerģijas apgādes jautājumiem 2018.gadā saņemtas un izskatītas septiņas sūdzības, tajā skaitā divas (28,57%) ir nepamatotas un piecas (71,43%) neattiecas uz Regulatora kompetenci. Izskatīto sūdzību tipoloģiskā iedalījuma apkopojums ir pieejams 3.tabulā:

3.tabula

Siltumenerģijas apgādē izskatīto sūdzību sadalījums pa tematiskajām grupām un pamatoība

Tematiskās grupas	Sūdzību skaits siltumenerģijas apgādē		
	Pamatotas	Nepamatotas	Neattiecas uz Regulatora kompetenci
Siltumenerģijas uzskaitē un norēķini	0	0	3
Siltumenerģijas tarifi	0	2	1
Citi jautājumi	0	0	1
Kopā	0	2	5

Siltumenerģijas apgādē izskatīto sūdzību satura izvērtējums

1. Uzskaitē un norēķini

Izskatītas trīs sūdzības, no kurām neviens neietilpst Regulatora kompetencē.

Divas iesniegtās sūdzības saistītas ar lietotāju iebildumiem par dzīvojamās mājas pārvaldnieka sniegtajiem dzīvojamās mājas pārvaldīšanas pakalpojumiem, izrakstītajiem rēķiniem gan par dzīvojamās mājas pārvaldīšanu, gan maksu par siltumenerģijas apgādes pakalpojumiem.

Regulators skaidroja, ka dzīvojamo māju pārvaldīšanas joma saskaņā ar Likuma 2.panta otro daļu nav regulējama nozare un tajā sniegtie pakalpojumi nav regulējami sabiedriskie pakalpojumi. Nedz Likuma, nedz Ministru kabineta 2009.gada 27.oktobra noteikumi Nr.1227 "[Noteikumi par regulējamiem sabiedrisko pakalpojumu veidiem](#)" (turpmāk – Noteikumi Nr.1227), kas nosaka sabiedrisko pakalpojumu veidus, kuru sniegšanu regulējamās nozarēs nepieciešams regulēt, neparedz Regulatoram kompetenci dzīvojamo māju pārvaldīšanas jomā.

Regulators informēja, ka jautājumi saistībā ar dzīvojamo māju pārvaldīšanu ir risināmi saskaņā ar [Dzīvokļa īpašuma likumu](#), [Dzīvojamo māju pārvaldīšanas likumu](#), citiem normatīvajiem aktiem un noslēgtajiem līgumiem.

Viena sūdzība saistīta ar neregulējama pakalpojumu sniedzēja aprēķināto maksu par siltumenerģijas apgādes pakalpojumiem. Regulators skaidroja, ka pakalpojumu sniedzējs neatbilst Noteikumu Nr.1227 3.punktā noteiktajiem kritērijiem. Līdz ar to pakalpojumu sniedzējs nesniedz regulētus siltumenerģijas apgādes pakalpojumus, kurus nepieciešams regulēt saskaņā ar Likumu un enerģētikas nozares normatīvajiem aktiem.

Līdzīgi kā iepriekš, Regulators aicina lietotājus vērsties savā attiecīgās administratīvās teritorijas pašvaldībā. Regulators papildus informē, ka likuma "[Par pašvaldībām](#)" 5.panta piektā daļa noteic, ka pašvaldību darbību pārrauga Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija.

2. Tarifi

Izskatītas trīs sūdzības, no kurām viena ir nepamatota un divas nav Regulatora kompetencē.

Lietotāji bija vērsušies Regulatorā ar sūdzībām par piemēroto siltumenerģijas apgādes pakalpojumu tarifu apmēru un pamatošību.

Nepamatotās sūdzības gadījumā Regulators sniedza skaidrojumu par komersanta spēkā esošo siltumenerģijas apgādes pakalpojumu gala tarifu, tā sastāvdaļām un apmēru, kā arī informēja, ka komersanta siltumenerģijas apgādes pakalpojumu tarifu projekts ir iesniegts Regulatorā un atrodas izvērtēšanas stadijā.

Divās pārējās sūdzībās Regulators skaidroja, ka siltumenerģijas apgādes pakalpojumi tiek regulēti saskaņā ar Likumu, [Enerģētikas likumu](#), Ministru kabineta 2008.gada 21.oktobra noteikumiem Nr.876 "[Siltumenerģijas piegādes un lietošanas noteikumi](#)" (turpmāk – Noteikumi Nr.876) un Regulatora 2010.gada 14.aprīla lēmumu Nr.1/7 "[Siltumenerģijas apgādes pakalpojumu tarifu aprēķināšanas metodika](#)". Atbilstoši minētajiem normatīvajiem aktiem Regulatora kompetencē ir uzraudzīt, lai 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 (Noteikumu Nr.876 2.1.apakšpunkt). Parasti tā atrodas siltumtīkla ievads ēkā, kur tiek izvietots siltumenerģijas skaitītājs, atbilstoši kuram tiek noteikts ēkai piegādātās siltumenerģijas apjoms un veikti norēķini. Tālāk aiz šīs piederības robežas sākas dzīvojamās mājas īpašnieka (daudzdzīvokļu mājas gadījumā – dzīvokļu īpašnieku kopuma) atbildība, un jautājumi, kas saistīti ar dzīvojamo māju pārvaldīšanu, risināmi saskaņā ar [Dzīvojamo māju pārvaldīšanas likumu](#).

Saskaņā ar Likumu Regulators regulē tikai tos komersantu sniegtos siltumenerģijas apgādes pakalpojumus, kuru sniegtais sabiedrisko pakalpojumu apjoms atbilst Noteikumu Nr.1227 3.punktā noteiktajiem kritērijiem. Regulators norāda, ka Regulatora kompetencē neietilpst siltumenerģijas apgādes pakalpojuma sniedzēja darbības uzraudzība saistībā ar neregulētu siltumenerģijas apgādes pakalpojumu sniegšanu attiecīgajā administratīvajā teritorijā gadījumos, kad lietotāja norādītais siltumenerģijas apgādes pakalpojuma sniedzējs nav regulējamo komersantu sarakstā, proti, nav reģistrēts siltumenerģijas ražotāju vai tirgotāju reģistrā, kā arī nav saņēmis siltumenerģijas pārvades un sadales licenci un nesniedz siltumenerģijas apgādes pakalpojumus, kuri jāregulē saskaņā ar Likumu un enerģētikas nozares speciālajiem normatīvajiem aktiem. Papildus tam Regulators skaidroja, ka regulēts energoapgādes komersants var nodarboties arī ar neregulētu komercdarbību un par pakalpojuma veikšanu pieprasīt samaksu. Šādu jautājumu risināšanai Regulators aicināja lietotājus vērsties pie konkrētā rēķinu sagatavotāja vai attiecīgās administratīvās teritorijas pašvaldībā.

3. Citi jautājumi

Regulators saņēma vienu sūdzību, kurā lietotājs lūdz pārbaudīt un izvērtēt siltumenerģijas apgādes pakalpojumu sniedzēja sniegtos siltumenerģijas apgādes pakalpojumus, pakalpojumu sniedzēja nodarbināto darbinieku kvalifikāciju, kā arī nepieciešamību regulēt šo pakalpojumu sniedzēju.

Regulators sniedza skaidrojumu, ka sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs Likuma izpratnē ir komersants, kurš sniedz Noteikumos Nr.1227 noteiktos sabiedriskos pakalpojumus noteiktā teritorijā un kura darbība tiek regulēta saskaņā ar Likumu.

Regulators konstatēja, ka lietotāja minētais siltumenerģijas apgādes pakalpojumu sniedzējs nav regulējams siltumenerģijas apgādes komersants, jo neatbilst Noteikumu Nr.1227 3.punktā noteiktajiem kritērijiem. Tādējādi tas nesniedz siltumenerģijas apgādes

pakalpojumus, kuri jāregulē saskaņā ar Likumu un nozares speciālajiem normatīvajiem aktiem. Attiecībā uz lietotāja iebildumiem par pakalpojumu sniedzēja darbiniekiem Regulators paskaidroja, ka lietotājam ir iespēja vērsties Valsts darba inspekcijā un Patēriņu tiesību aizsardzības centrā.

Noslēgums un rekomendācijas

Izvērtējot 2018.gadā, kā arī iepriekšējos gados izskatītās sūdzības, Regulators secina, ka lietotāju sūdzību un jautājumu iemesli galvenokārt ir saistīti ar saņemtajiem rēķiniem un tajos ietverto informāciju, komercuzskaites mēraparātu uzskaņā patēriņu un to uzstādišanas/maiņas jautājumiem, attiecīgā sabiedriskā pakalpojuma lietotāja tiesībām un pienākumiem, kā arī tarifu piemērošanu.

Ikdienā Regulators uz lielu daļu sūdzību sniedz skaidrojumus un konsultācijas arī klātienē un pa tālruni, līdz ar ko secināms, ka daudzos gadījumos pēc Regulatora telefoniskas un klātienes konsultācijas saņemšanas lietotāji ir spējuši atrisināt radušos konfliktsituāciju ar pakalpojuma sniedzēju, nevēršoties Regulatorā ar rakstveida iesniegumu. Šis apstāklis arī ir ietekmējis sūdzību skaita dinamikas samazinājumu 2018.gadā.

Jāpiebilst, ka sūdzību skaita samazinājums jau otro gadu pēc kārtas liecina par lietotāju lielāku izpratni un informētību saistībā ar konkrētā sabiedriskā pakalpojuma sniegšanas nosacījumiem. To veicinājušas Regulatora komunikācijas aktivitātes, tajā skaitā enerģijas lietotāju informēšanas pasākumi, enerģētikas nozares komersantu iesaistīšana specializētās diskusijās un vispārējā sabiedrības līdzdalība, izstrādājot normatīvos aktus, tostarp uzklasot sabiedrības viedokli par nepieciešamajiem uzlabojumiem jau spēkā esošajā regulējumā.

Vienlaikus Regulators aicina enerģijas lietotājus un enerģētikas nozares tirgus dalībniekus iepazīties ar Regulatora tīmekļvietni www.sprk.gov.lv, kur pieejama aktuāla informācija, kas ikdienā palīdzētu gūt lielāku priekšstatu par tirgus aktualitātēm un pilnīgāk izprast savas tiesības, pienākumus un iespējas.

Priekšsēdētājs



R. Irklis