



SABIEDRISKO
PAKALPOJUMU
REGULĒŠANAS
KOMISIJA

APSTIPRINĀTS
Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas
padomes 2019.gada 21.februāra sēdē
(prot.Nr.9, 3.p.)

Pārskats par ūdenssaimniecības pakalpojumu 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

I Ievads

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

Regulators ik gadu apkopo informāciju par Regulatorā iesniegtajām sūdzībām un ir sagatavojis pārskatu par ūdenssaimniecības pakalpojumu lietotāju sūdzībām 2018.gadā.

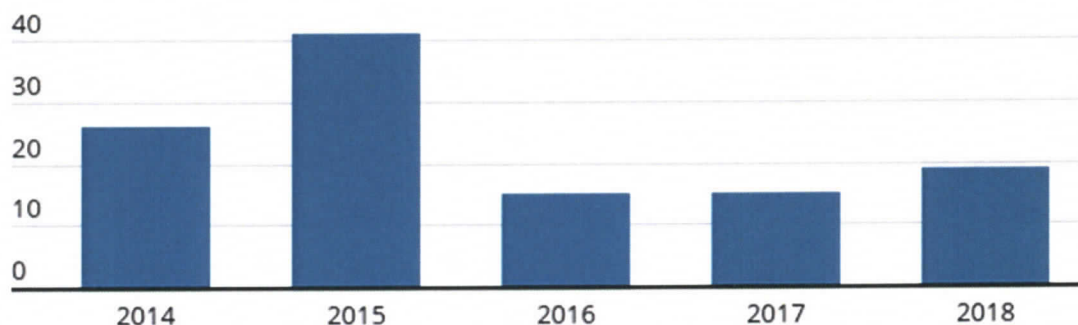
Pārskata mērķis ir sniegt sabiedrisko pakalpojumu lietotājiem un ūdenssaimniecības nozares komersantiem apkopotu un izvērtētu informāciju par Regulatoram 2018.gadā iesniegtajām ūdenssaimniecības pakalpojumu lietotāju sūdzībām.

II Regulatoram 2018.gadā iesniegtās ūdenssaimniecības pakalpojumu lietotāju sūdzības

Regulators 2018.gadā saņēma un sniedza atbildes uz 19 sūdzībām par ūdenssaimniecības pakalpojumiem, no kurām 14 bija rakstveida sūdzības un piecas – elektroniskie sūtījumi.

Regulatorā 2018.gadā iesniegto sūdzību skaits par ūdenssaimniecības pakalpojumiem, salīdzinot ar 2017.gadu, ir palielinājies par četrām sūdzībām (1.attēls).

1.attēls. Iesniegumu un sūdzību skaita dinamika no 2014.gada līdz 2018.gadam

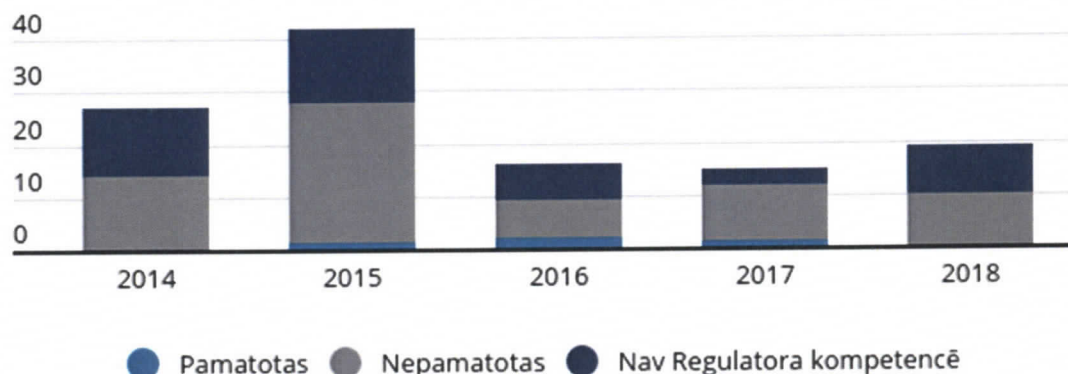


Iesniegumu un sūdzību skaita dinamika par ūdenssaimniecības pakalpojumiem pēdējo trīs gadu laikā nav būtiski mainījusies, jo ūdenssaimniecības pakalpojumu lietotāji daudzus jautājumus atrisina sadarbībā ar ūdenssaimniecības pakalpojumu sniedzējiem, neiesaistot Regulatoru.

No juridiskām personām tika saņemtas četras sūdzības, no fiziskām personām – 15 sūdzības. Izskatot 2018.gadā saņemtās sūdzības, 63% gadījumu (12 atbildes) Regulators konstatēja, ka sūdzības par dažādiem jautājumiem nav Regulatora kompetencē, 37% gadījumu (septiņas sūdzības) Regulators konstatēja, ka sūdzības ir nepamatotas (2.attēls). Visos gadījumos Regulators iesniedzējiem sniedza skaidrojumus par dažādiem ar ūdenssaimniecības nozari saistītiem jautājumiem.

Kopumā 2018.gadā jautājumi bija saistīti ar neskaidrībām par ūdenssaimniecības pakalpojumu sniedzēju izrakstītajiem rēķiniem, ūdenssaimniecības pakalpojumu tarifu piemērošanu, ūdenssaimniecības pakalpojumu līgumiem, ūdenssaimniecības pakalpojumu kvalitāti, neregulējamiem sabiedriskajiem pakalpojumiem un uzklauššanas sanāksmes organizēšanas kārtību.

2.attēls. Iesniegumu un sūdzību izvērtējuma salīdzinājums no 2014.gada līdz 2018.gadam



1.tabula. Saņemto sūdzību dalījums pēc satura no 2014.gada līdz 2018.gadam

	2014.g.	2015.g.	2016.g.	2017.g.	2018.g.	Izmaiņas (2018.gads pret 2017.gadu)
Sūdzību dalījums pēc satura	skaits	skaits	skaits	skaits	skaits	
par ūdenssaimniecības pakalpojumu sniedzēja rīcību saistībā ar noslēgtajiem ūdenssaimniecības pakalpojumu līgumiem	7	4	5	8	4	-4
par neregulējamiem ūdenssaimniecības pakalpojumu sniedzējiem	-	2	-	-	-	-
par ūdens patēriņa skaitītāju uzstādīšanu un nomaiņu	3	1	-	-	-	-
par parādu nomaksu (parādsaistībām)	1	-	-	2	-	-2
par norēķiniem (tai skaitā par tiešajiem norēķiniem)	2	7	4	-	7	7
par ūdenssaimniecības pakalpojumu kvalitāti (saistībā ar ūdenssaimniecības pakalpojumu sniedzēju iesniegtajiem tarifu projektiem) un ūdenssaimniecības pakalpojumu nodrošināšanu	4	4	1	2	2	-
par spēkā esošo ūdenssaimniecības pakalpojumu tarifu piemērošanu	2	6	2	2	4	2
citas	8	17	4	1	2	1
	27	41	16	15	19	4

Līdztekus rakstveidā vai elektroniskā veidā sniegtām atbildēm uz iesniegumiem un sūdzībām Regulators ir sniedzis skaidrojumus un konsultācijas pa tālruni. 2018.gadā Regulatorā tika saņemti vairāk nekā 50 telefoniski pieteikumi ar jautājumiem par ūdenssaimniecības pakalpojumu sniedzēju darbību un sniegtajiem ūdenssaimniecības pakalpojumiem. Saņemto ūdenssaimniecības pakalpojumu lietotāju telefonisko sūdzību un jautājumu iemesli galvenokārt bija saistīti ar saņemtajiem rēķiniem un tajos ietvertu informāciju, komercuzskaites mērāparātu uzstādīšanu, ūdenssaimniecības pakalpojumu nodrošināšanu un ūdenssaimniecības

pakalpojumu tarifu piemērošanu. Regulators ir sniedzis konsultācijas, kā rīkoties, saņemot neapmierinošu ūdenssaimniecības pakalpojumu, vispārīgu skaidrojumu iespējamam risinājumam konfliktsituācijas gadījumā ar ūdenssaimniecības pakalpojumu sniedzēju, informējis par iesnieguma vai sūdzības iesniegšanas kārtību, lai iesniegums tiktu izskatīts pēc būtības, kā arī sniedzis citu ar regulējamajiem ūdenssaimniecības pakalpojumiem saistītu informāciju. Ja saņemtās telefoniskās sūdzības nebija Regulatora kompetencē, ūdenssaimniecības pakalpojumu lietotāji tika informēti par atbildīgajām institūcijām, kuru pārziņā ietilpst attiecīgo jautājumu izskatīšana.

Analizējot saņemtās telefoniskās un rakstveida sūdzības, secināms, ka lielākoties pēc Regulatora telefoniskas konsultācijas saņemšanas ūdenssaimniecības pakalpojumu lietotāji ir spējuši atrisināt radušos konfliktsituāciju ar ūdenssaimniecības pakalpojumu sniedzēju.

Analizējot 2018.gadā saņemtās rakstveida sūdzības, Regulators secināja, ka ir palielinājies sūdzību skaits saistībā ar **jautājumiem par saņemtajiem rēķiniem un norēķiniem par tiem.**

Trīs sūdzības tika saņemtas no ūdenssaimniecības pakalpojumu lietotājiem par ūdenssaimniecības pakalpojumu sniedzēja rīcību, aprēķinot maksu par lietus notekūdeņu novadīšanu centralizētajā kanalizācijas sistēmā. Regulators paskaidroja, ka Ministru kabineta 2016.gada 22.marta noteikumu Nr.174 "Noteikumi par sabiedrisko ūdenssaimniecības pakalpojumu sniegšanu un lietošanu" (turpmāk – Noteikumi Nr.174) 49.punkts noteic – ja ūdenssaimniecības pakalpojuma lietotājs centralizētajā kanalizācijas sistēmā novada lietus notekūdeņus no sava nekustamā īpašuma teritorijas, to daudzums tiek iekļauts novadītajā kopējā notekūdeņu daudzumā un notekūdeņu apjomu (kubikmetri gadā) nosaka atbilstoši būvnormatīvam par kanalizācijas būvēm. Minētais tiesiskais regulējums nosaka ūdenssaimniecības pakalpojumu sniedzējam tiesības izrakstīt rēķinus par lietus notekūdeņu novadīšanu centralizētajā kanalizācijas sistēmā un attiecīgi ūdenssaimniecības pakalpojumu lietotājiem pienākumu veikt apmaksu.

Pārējās četrās sūdzībās bija ietverti jautājumi par tiešajiem norēķiniem, par norēķinu kārtību pārvaldīšanas pakalpojumu sniedzēja maiņas gadījumā, par jaunajiem ūdenssaimniecības pakalpojumu tarifiem.

Dzīvojamo māju pārvaldīšanas likums nosaka pakalpojumu sniedzēju pienākumu nodrošināt dzīvojamo māju īpašniekiem (dzīvokļu īpašniekiem) iespēju veikt tiešus maksājumus par saņemtajiem pakalpojumiem. Dzīvojamās mājas īpašniekiem (dzīvokļu īpašniekiem), kuri normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā izvēlējušies patstāvīgi norēķināties ar attiecīgo pakalpojumu sniedzēju, ir jāsedz rēķinu apkalpošanas izmaksas.

Saistībā ar spēkā esošo **ūdenssaimniecības pakalpojumu tarifu piemērošanu** tika saņemtas četras sūdzības. Regulators sniedza skaidrojumus par ūdenssaimniecības pakalpojumu tarifu piemērošanu, ūdenssaimniecības pakalpojumu sniedzējam pārņemot ūdenssaimniecības pakalpojumu sniegšanu papildu teritorijās. Regulators vērsa uzmanību, ka sabiedrisko pakalpojumu tarifi ir apstiprināti konkrētam sabiedrisko pakalpojumu sniedzējam, nevis tā darbības teritorijai. Regulējams komersants var sniegt sabiedriskos ūdenssaimniecības pakalpojumus, ja tam ir ar pašvaldību noslēgts līgums par sabiedrisko ūdenssaimniecības pakalpojumu sniegšanu un tas ir reģistrēts sabiedrisko ūdenssaimniecības pakalpojumu sniedzēju reģistrā (Ūdenssaimniecības pakalpojumu likuma 5.panta otrā daļa). Ņemot vērā minēto, novada pašvaldības atbilstoši likumā "Par pašvaldībām" un Ūdenssaimniecības pakalpojumu likumā noteiktajam savā administratīvajā teritorijā pilnvaro konkrētu komersantu sniegt ūdenssaimniecības pakalpojumus.

Joprojām Regulatorā tiek saņemtas sūdzības ar jautājumiem **par ūdenssaimniecības pakalpojumu sniedzēja rīcību saistībā ar ūdenssaimniecības pakalpojumu līgumiem.** Divos gadījumos tika iesniegtas pretenzijas par atteikumu atsevišķam dzīvokļa īpašniekam izsniegt līguma par ūdenssaimniecības pakalpojumu sniegšanu daudzdzīvokļu mājai kopijas. Abos gadījumos ūdenssaimniecības pakalpojumu sniedzēja rīcība, iesniedzējam pieprasot attiecīgu pilnvarojumu, bija pamatota. Proti, ūdenssaimniecības pakalpojumu

sniedzējam ir tiesības jautāt atsevišķam dzīvokļa īpašniekam daudzdzīvokļu mājas dzīvokļu īpašnieku izsniegtu pilnvarojumu risināt pie trešajām personām jautājumus, kas skar visus dzīvokļu īpašniekus. Daudzdzīvokļu mājas gadījumā ir īpašs tiesiskais regulējums, kura ietvaros jautājumi, kas skar visu dzīvokļu īpašnieku intereses, ir jāīsteno atbilstoši normatīvajos aktos noteiktajai kārtībai par dzīvokļu īpašnieku lēmumu pieņemšanu, tajā skaitā pilnvaroto personu izvēli veikt kādu darbību visu dzīvojamās mājas īpašnieku vārdā. Piemēram, Dzīvojamo māju pārvaldīšanas likuma 17.²panta otrajā daļā ir noteikts, ka dzīvokļu īpašumu mājā dzīvokļu īpašnieki, pamatojoties uz likumā noteiktajā kārtībā pieņemtu īpašnieku lēmumu, pilnvaro vienu personu, kas var būt arī pārvaldnieks, pakalpojuma līguma noslēgšanai. Pilnvarotā persona slēdz pakalpojuma līgumu visu dzīvojamās mājas īpašnieku vārdā. Pakalpojuma lietotājiem bez atsevišķa pilnvarojuma ir iespēja iepazīties ar līgumu par ūdenssaimniecības pakalpojumu sniegšanu pie pilnvarotās personas, kas var būt arī dzīvojamās mājas pārvaldnieks.

Divas sūdzības tika saņemtas no ūdenssaimniecības pakalpojumu lietotājiem par ūdenssaimniecības pakalpojumu sniedzēju atteikumu slēgt ūdenssaimniecības pakalpojumu līgumu. Pārbaudot ūdenssaimniecības pakalpojumu lietotāju sūdzībās minētos faktus, Regulators vienā gadījumā konstatēja, ka ūdenssaimniecības pakalpojumu lietotājs nesniedz ūdenssaimniecības pakalpojumu sniedzējam visus ūdenssaimniecības pakalpojumu līguma noslēgšanai nepieciešamos dokumentus. Otrā gadījumā dzīvojamās mājas dzīvokļu īpašniekiem bija jārisina jautājums ar ūdenssaimniecības pakalpojumu sniedzēju par jauna līguma par ūdenssaimniecības pakalpojumu sniegšanu dzīvojamai mājai noslēgšanu sakarā ar pārvaldnieka maiņu.

Regulators papildus informēja, ka Dzīvojamo māju pārvaldīšanas likums un Dzīvokļa īpašuma likums noteic kārtību, kādā tiek organizēta dzīvojamās mājas uzturēšanai nepieciešamā pakalpojuma sniegšana, kā arī noteic dzīvojamās mājas īpašnieku tiesības un pienākumus un dzīvokļu īpašnieku kopības lēmumu pieņemšanas nosacījumus un kārtību. Ūdenssaimniecības pakalpojumu nodrošināšana, slēdzot attiecīgu līgumu ar pakalpojuma sniedzēju, ir viena no obligāti veicamajām pārvaldīšanas darbībām, kas izriet no Dzīvojamo māju pārvaldīšanas likuma 6.panta. Slēdzot minēto līgumu, ir jāievēro Dzīvojamo māju pārvaldīšanas likumā un Dzīvokļu īpašuma likumā noteiktais attiecībā uz kopības kompetenci un lēmumu pieņemšanu. Atbilstoši normatīvajos aktos noteiktajām tiesiskajām attiecībām starp dzīvojamo māju pārvaldnieku un dzīvojamās mājas dzīvokļu īpašniekiem dzīvojamās mājas dzīvokļu īpašnieki visus jautājumus, kas skar dzīvojamās mājas pārvaldīšanu, risina ar savas dzīvojamās mājas pārvaldnieku.

Saistībā ar ūdenssaimniecības pakalpojuma kvalitāti un ūdenssaimniecības pakalpojuma nodrošināšanu tika saņemtas divas sūdzības.

Vienā gadījumā daudzdzīvokļu mājai centralizētie ūdenssaimniecības pakalpojumi tika pārtraukti parāda esamības dēļ un sākotnēji ūdenssaimniecības pakalpojumu sniedzējs ūdeni piegādāja ar cisternām maksas pakalpojuma veidā. Sūdzībā tika izteiktas pretenzijas par ūdenssaimniecības pakalpojumu sniedzēja rīcību, tostarp tika lūgts uzlikt par pienākumu ūdenssaimniecības pakalpojumu sniedzējam turpināt daudzdzīvokļu mājai piegādāt ūdeni ar cisternām. Regulatora kompetencē nav vērtēt komersantu darbības, kuras nav saistītas ar regulējamo sabiedrisko pakalpojumu sniegšanu. Dzeramā ūdens piegāde ar cisternu ir neregulējams maksas pakalpojums, līdz ar to Regulatora kompetencē nav uzlikt par pienākumu komersantam nodrošināt sniegt dzeramā ūdens piegādes ar cisternu pakalpojumu. Šis jautājums risināms civiltiesiskas vienošanās ietvaros.

Otrā sūdzībā tika lūgts pārbaudīt ūdenssaimniecības pakalpojumu sniedzēja radīto notekūdeņu dūņu un to komposta uzglabāšanu un izmantošanu.

Attiecībā par notekūdeņu dūņu un to komposta uzglabāšanu un izmantošanu Regulators paskaidroja, ka Ministru kabineta 2006.gada 2.maija noteikumu Nr.362 "Noteikumi par notekūdeņu dūņu un to komposta izmantošanu, monitoringu un kontroli" 85.punkts noteic, ka

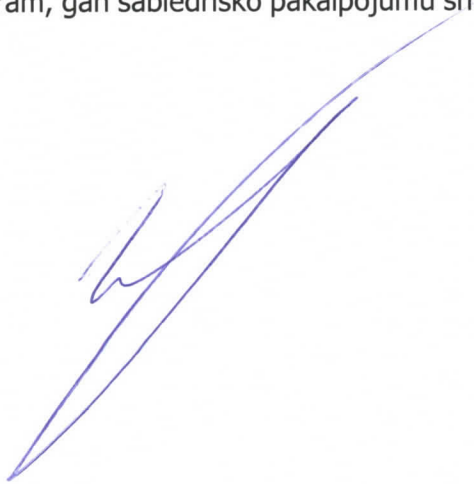
notekūdeņu dūņu un komposta uzglabāšanas, izmantošanas, apglabāšanas un monitoringa uzraudzību un kontroli vides aizsardzības prasību ievērošanas jomā veic Valsts vides dienests. Regulatorā tika saņemtas sūdzības par jautājumiem, kuri neietilpst Regulatora kompetencē.

Viena no sūdzībām, kas nav Regulatora kompetencē, bija **par ūdens patēriņa starpības aprēķinu**. Regulatora kompetencē ir uzraudzīt, lai sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs nodrošinātu nepārtrauktus, drošus un kvalitatīvus sabiedriskos pakalpojumus līdz sabiedrisko pakalpojumu sniegšanas robežai (piederības robežai). Ūdenssaimniecības pakalpojumu likums noteic, ka piederības robeža ir robeža starp ūdenssaimniecības pakalpojumu sniedzēja īpašumā, valdījumā vai turējumā esošajām centralizētajām ūdensapgādes un kanalizācijas sistēmām un ūdenssaimniecības pakalpojumu lietotāja īpašumā vai valdījumā esošajām ūdensapgādes un kanalizācijas sistēmām. Savukārt aiz sabiedrisko pakalpojumu, tostarp ūdensapgādes pakalpojumu, sniegšanas robežas dzīvojamās mājas dzīvokļu īpašumos saņemtie pakalpojumi ir vērtējami kā dzīvojamās mājas pārvaldīšanas pakalpojumi.

Jautājumi par ūdens patēriņa starpības aprēķinu un dzīvojamās mājas pārvaldnieka rēķinu sagatavošanu ir saistīti ar dzīvojamās mājas pārvaldīšanas pakalpojumiem, kas nav regulējami sabiedriskie pakalpojumi. Šie jautājumi risināmi saskaņā ar Dzīvokļa īpašuma likumu, Dzīvojamo māju pārvaldīšanas likumu, citiem normatīvajiem aktiem un noslēgtajiem līgumiem. Ja daudzdzīvokļu mājas dzīvokļu īpašnieki nav vienojušies par veidu, kā segs ūdens patēriņa starpību, tad tās sadales kārtību nosaka Ministru kabineta 2008.gada 9.decembra noteikumi Nr.1013 "Kārtība, kādā dzīvokļa īpašnieks daudzdzīvokļu dzīvojamā mājā norēķinās par pakalpojumiem, kas saistīti ar dzīvokļa īpašuma lietošanu". Ja dzīvojamās mājas dzīvokļu īpašnieki nolemj vienoties par kārtību, kādā segt ūdens patēriņa starpību, tad tas tiek veikts atbilstoši Ministru kabineta 2015.gada 15.septembra noteikumos Nr. 524 "Kārtība, kādā nosaka, aprēķina un uzskaita katra dzīvojamās mājas īpašnieka maksājamo daļu par dzīvojamās mājas uzturēšanai nepieciešamajiem pakalpojumiem" noteiktajai kārtībai.

Otra no saņemtajām sūdzībām bija par uzklaušīšanas sanāksmes **darba organizēšanu**. Ūdenssaimniecības pakalpojumu lietotāja sūdzībā tika izteikta neapmierinātība saistībā ar plānotās uzklaušīšanas sanāksmes norises laiku. Regulators paskaidroja, ka viens no veidiem, kā Regulators informē sabiedrisko pakalpojumu lietotājus par sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju iesniegtajiem tarifu projektiem, ir uzklaušīšanas sanāksmju par tarifu projektiem organizēšana. Uzklaušīšanas sanāksmes par tarifu projektiem ir nozīmīga tarifu noteikšanas procesa sastāvdaļa, un tās tiek organizētas tajos novados, uz kuriem attiecas tarifu projekti. Uzklaušīšanas sanāksmes līdztekus citiem saziņas veidiem (piemēram, sarakste papīra vai elektroniskā veidā, vai vizīte pie komersanta) ir viena no papildu iespējām sabiedrisko pakalpojumu lietotājiem uzdot jautājumus sabiedrisko pakalpojumu sniedzējam, saņemt skaidrojumus un izteikt priekšlikumus. Sabiedrisko pakalpojumu lietotāji priekšlikumus un ieteikumus var iesniegt gan Regulatoram, gan sabiedrisko pakalpojumu sniedzējiem visu tarifu projekta izskatīšanas laiku.

Priekšsēdētāja
p.i.
padomes loceklis



R. Irkļa
I. Birziņš