

APSTIPRINĀTS
Sabiedrisko pakalpojumu
regulēšanas komisijas padomes
2009.gada 25.marta sēdē
(prot. Nr.11, 14.p)



SABIEDRISKO PAKALPOJUMU REGULĒŠANAS KOMISIJA

**PĀRSKATS PAR PAŠVALDĪBU PAKALPOJUMU LIETOTĀJU
SŪDZĪBĀM 2008.GADĀ**

Ievads

Pildot likumā „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” 10.panta trešajā daļā un 13.panta otrajā daļā noteiktās funkcijas, Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija (turpmāk – Komisija) izskata pašvaldību pakalpojumu lietotāju sūdzības par regulējamo sabiedrisko pakalpojumu sniegšanu.

Komisijai 2008.gadā iesniegtās pašvaldību pakalpojumu lietotāju sūdzības

2008.gadā Komisijā tika saņemtas septiņas elektroniskas un divas rakstiskas sūdzības par pašvaldību pakalpojumu sniegšanu Rīgas pilsētas administratīvajā teritorijā. No tām astoņas par ūdensapgādes un kanalizācijas nozari un viena par sadzīves atkritumu apsaimniekošanas nozari.

Sūdzības tika izskatītas likumā noteiktajā kārtībā un to iesniedzēji saņēma izsmeļošu atbildi un skaidrojumu par sūdzībās minētajiem jautājumiem.

Saņemto sūdzību tematika ir dažāda un balstās uz konkrētiem gadījumiem ar kuriem pakalpojumu saņemšanas gaitā ir sastapušies iesniedzēji un nav spējuši tos atrisināt ar šo pakalpojuma sniedzējiem. Galvenie jautājumi ir:

- 1) pakalpojuma sniegšanas pārtraukšana (divas);
- 2) saņemto pakalpojumu uzskaitē (viena);
- 3) tarifa veidojošo izmaksu sastāvs un pamatotība (trīs);
- 4) tarifa pielietošanas pamatotība (viena);
- 5) saņemto pakalpojumu kvalitāte.(divas).

Sagatavojot atbildes par saņemto pakalpojumu kvalitāti, lai objektīvāk izvērtētu izveidojušos situāciju, no pakalpojumu sniedzējiem ir pieprasīti paskaidrojumi un papildu informācija.

Informācija par ūdensapgādes un kanalizācijas nozares sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju darbu ar iesniegtajām sūdzībām 2008.gadā.

Rīgas pilsētas administratīvajā teritorijā darbojas 3 licencēti ūdensapgādes un kanalizācijas pakalpojumu sniedzēji. No tiem lielākais ir SIA „Rīgas ūdens”.

Saskaņā ar spēkā esošo „Iesniegumu likumu”, sūdzības netiek izdalītas no kopējā iesniegumu klāsta, un 2008. gadā SIA „Rīgas ūdens” nav veicis atsevišķu sūdzību reģistrēšanu lietvedībā. SIA „Rīgas ūdens” saņemtās sūdzības daļa pēc sekojošām tēmām un adresē darbam sekojošiem SIA „Rīgas ūdens” dienestiem:

Sūdzības raksturs	SIA „Rīgas ūdens” struktūrvienība, kurai tiek uzdots sniegt atbildi/risināt jautājumu
Ūdensapgādes pakalpojumu pārtraukumi (plānoti/neplānoti), šajā sakarā iespējama nekvalitatīva ūdens piegāde, ūdens spiediena problēmas	Tehniskais direktors, Ūdensvada tīkla dienests
Ūdens kvalitāte	Apv. ūdens kvalitātes kontroles laboratorija
Problēmas pakalpojumu patēriņa uzskaitē, rādījumos, ūdens patēriņa skaitītājiem	Patēriņa uzskaites daļa
Problēmas ar pakalpojumu līgumiem, rēķiniem, norēķiniem, parādiem	Klientu apkalpošanas daļa

Pārējie ūdensapgādes un kanalizācijas nozares komersanti par sniegtajiem pakalpojumiem 2008.gadā nav saņēmuši lietotāju sūdzības.

Secinājumi

1. Komisijā par ūdensapgādes un kanalizācijas, sadzīves atkritumu apsaimniekošanas pakalpojumiem tiek saņemts neliels daudzums sūdzību.
2. Saskaņā ar likuma „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” pārejas noteikumiem, sadzīves atkritumu apsaimniekošanas nozarē Komisijas kompetencē ir jautājumi, kuri saistīti tikai ar tarifu noteikšanu.
3. Pakalpojumu lietotājus, galvenokārt, neapmierina saņemto pakalpojumu uzskaitē, kvalitāte un noteikto tarifu lielums.
4. Ūdensapgādes un kanalizācijas nozarē pakalpojumu lietotāji savas sūdzības galvenokārt adresē tieši pakalpojumu sniedzējiem.
5. Ūdensapgādes un kanalizācijas nozarē SIA „Rīgas ūdens” saņemtās pakalpojumu lietotāju sūdzības sadala starp dienestiem, kuru kompetencē ir šo jautājumu risināšana. Attiecīgie dienesti rūpīgi izskata un analizē sūdzības, sniedz atbildes un skaidrojumus iesniedzējiem, kā arī veic nepieciešamās darbības situācijas uzlabošanai vai problēmu novēršanai.

Priekšsēdētāja

V. Andrējeva