

APSTIPRINĀTS
Sabiedrisko pakalpojumu
regulēšanas komisijas padomes
2012.gada 28.marta sēdē
(prot. Nr.13, 13.p)



SABIEDRISKO PAKALPOJUMU REGULĒŠANAS KOMISIJA

**PĀRSKATS PAR ŪDENSŠAIMNIECĪBAS UN SADZĪVES ATKRITUMU
APGLABĀŠANAS PAKALPOJUMU LIETOTĀJU
SŪDZĪBĀM 2011.GADĀ**

Ievads

Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija (turpmāk – Komisija), pildot likuma „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” 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.

Komisijai 2011.gadā iesniegtās ūdenssaimniecības un sadzīves atkritumu apglabāšanas pakalpojumu lietotāju sūdzības

Komisija 2011.gadā saņēma un sniedza atbildes uz 32 rakstveida sūdzībām un 11 elektroniskiem sūtījumiem, kuros ietverti jautājumi par ūdenssaimniecības un sadzīves atkritumu apglabāšanas pakalpojumu sniegšanu.

Saistībā ar sadzīves atkritumu apglabāšanas nozari Komisijā 2011.gadā ir saņemta 1 rakstveida sūdzība un 2 elektroniskie sūtījumi. Sadzīves atkritumu apsaimniekošanas nozarē saskaņā ar Ministru kabineta noteikumiem Nr.1227 „Noteikumi par regulējamiem sabiedrisko pakalpojumu veidiem” Komisija regulē vienīgi sadzīves atkritumu apglabāšanu atkritumu poligonos. Pamatojoties uz Atkritumu apsaimniekošanas likumu sadzīves atkritumu apsaimniekošana, izņemot sadzīves atkritumu apglabāšanu atkritumu poligonos, ir pašvaldības kompetencē.

Saistībā ar ūdenssaimniecības nozari saņemta 31 rakstveida sūdzība un 9 elektroniskie sūtījumi.

Komisijā 2011.gadā iesniegto sūdzību skaits ūdenssaimniecības nozarē un sadzīves atkritumu apsaimniekošanas nozarē salīdzinot ar 2010.gadu ir palielinājies par 26 sūdzībām (1.tabula).

1.tabula

	2008.gads	2009.gads	2010.gads	2011.gads
Sūdzību skaits	9	4	17	43

No juridiskām personām ir saņemtas 13 sūdzības, no fiziskām personām 30 sūdzības, no tām 6 – vairāku privātpersonu kopīgs iesniegums. Izskatot 2011.gadā saņemtās sūdzības, Komisija 51 % no kopējā skaita jeb 22 atbildēs iesniedzējam sniedza skaidrojumus par dažādiem ar ūdenssaimniecības pakalpojumiem un sadzīves atkritumu apsaimniekošanas nozari saistītiem jautājumiem, 40 % jeb 17 sūdzības neattiecas uz Komisijas kompetenci, 9 % jeb 4 sūdzības ir pamatotas (2.tabula).

2.tabula

Sūdzību daļījums	Kopā t.sk.		ūdenssaimniecība skaits	sadzīves atkritumu apglabāšana skaits
	skaits	%		
Pamatotas	4	9	4	-
Sniegts skaidrojums	22	51	21	1
Neattiecas uz Komisijas kompetenci	17	40	15	2
Kopā:	43	100	40	3

Saņemtās sūdzības pēc satura var iedalīt septiņās grupās:

1. Par iesniegto ūdenssaimniecības pakalpojumu tarifu projektā iekļauto izmaksu pozīciju pamatotību, iespēju iepazīties ar iesniegto tarifu projektu un tarifu pārskatīšanu saņemtas 17 sūdzības, par iesniegto sadzīves atkritumu apglabāšanas tarifa projektā iekļauto pozīciju pamatotību saņemta 1 sūdzība un 2 sūdzības saņemtas par sadzīves atkritumu apsaimniekošanas tarifa piemērošanu.
2. Par jautājumiem, kuri saistīti ar dzīvojamo māju pārvaldīšanas darbībām saņemtas 7 sūdzības.
3. Par parādsaistību par saņemtajiem ūdenssaimniecības pakalpojumiem samaksu saņemtas 7 sūdzības.
4. Par sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju sabiedrisko pakalpojumu sniegšanu bez licences un par sabiedrisko pakalpojumu sniegšanu bez Komisijas noteikta tarifa saņemtas 4 sūdzības.
5. Par ūdenssaimniecības pakalpojumu sniegšanas pārtraukšanu un ūdens piegādes traucējumiem saņemtas 2 sūdzības.
6. Par ūdenssaimniecības sistēmas piederības robežas noteikšanu saņemtas 2 sūdzības.
7. Par dzeramā ūdens kvalitāti saņemta 1 sūdzība.

Lai objektīvāk izvērtētu un sagatavotu atbildes uz iesniegtajām sūdzībām, Komisija no pakalpojumu sniedzējiem pieprasīja skaidrojumus un papildu informāciju.

Sūdzības Komisija izskatīja normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā un to iesniedzējiem nosūtīja atbildes pēc būtības.

Secinājumi

1. Komisijā 2011.gadā iesniegto sūdzību skaits par ūdenssaimniecības un sadzīves atkritumu apglabāšanas pakalpojumiem, salīdzinot ar 2010.gadu, ir palielinājies par 26 sūdzībām, kas izskaidrojams ar to, ka lietotāji aktīvāk iesaistās ūdenssaimniecības un sadzīves atkritumu apglabāšanas pakalpojumu uzraudzības procesā.
2. Ūdenssaimniecības nozarē un sadzīves atkritumu apglabāšanas nozarē 42 % no saņemtajām sūdzībām sniegti skaidrojumi par iesniegtajiem sabiedrisko pakalpojumu tarifu projektiem, tarifā iekļauto izmaksu pozīciju pamatotību, tarifu pārskatīšanu un iespēju iepazīties ar iesniegtajiem tarifu projektiem.
3. Ūdenssaimniecības nozarē 16 % no saņemtajām sūdzībām ir par jautājumiem, kuri saistīti ar dzīvojamo māju pārvaldīšanas darbībām. Lietotāji sūdzībās izsaka iebildumus par pārvaldnieku izrakstītajiem maksājuma dokumentiem (rēķiniem) un tos pamatojošiem dokumentiem. Ūdenssaimniecības nozarē Komisija regulē sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju darbību līdz sabiedrisko pakalpojumu sniegšanas robežai, proti sabiedrisko pakalpojumu sniegšanu pa komersanta īpašumā, valdījumā vai lietojumā esošo ūdensapgādes infrastruktūru (ārējiem ūdensvada tīkliem) līdz komercuzskaites mēraparātam, kas uzskaita kopējo ūdens patēriņu un ir uzstādīts kopējā ūdens uzskaites mezglā uz ievada ēkā, ēku grupā, būvē vai līdz ievadam ēkā, ēku grupā, būvē. No sabiedrisko pakalpojumu sniegšanas robežas tālāk dzīvokļu īpašumos saņemtie pakalpojumi (sadzīvē daļa no tiem dēvēti par komunālajiem pakalpojumiem) ir skatāmi saskaņā ar Dzīvojamo māju pārvaldīšanas likumu un Dzīvokļa īpašuma likumu kā daudzdzīvokļu dzīvojamās mājas pārvaldīšanas pakalpojumi. Līdz ar to pakalpojumi, kas saistīti ar dzīvojamo māju pārvaldīšanas darbībām jeb „komunālie pakalpojumi” nav Komisijas kompetencē.

4. No saņemtajām sūdzībām 16 % ir par jautājumiem saistībā ar parādsaistību samaksu par saņemtajiem ūdenssaimniecības pakalpojumiem. Jautājumi par sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja un sabiedrisko pakalpojumu lietotāja domstarpībām par maksājuma dokumentiem vai parāda piedziņu nav Komisijas kompetencē, bet izskatāmi tiesā Civilprocesa likumā noteiktajā kārtībā.
5. Komisijā joprojām tiek saņemtas sūdzības arī par sadzīves atkritumu apsaimniekošanas tarifiem, kas saskaņā ar Atkritumu apsaimniekošanas likumu ir pašvaldības kompetencē. Sadzīves atkritumu apsaimniekošanas nozarē Komisija regulē vienīgi sadzīves atkritumu apglabāšanu atkritumu poligonos.
6. Lai pēc iespējas objektīvāk pārbaudītu lietotāju sūdzībās minētos faktus un izvērtētu sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja rīcības atbilstību normatīvajiem aktiem, Komisija pieprasīja papildu informāciju no pakalpojumu sniedzēja un nepieciešamības gadījumā no lietotāja. Izvērtējot saņemto informāciju Komisija secināja, ka sūdzību iesniedzēji un sabiedrisko pakalpojumu sniedzēji bieži atšķirīgi skaidro savu rīcību, tiesības un pienākumus, kā rezultātā starp pusēm rodas domstarpības.
7. Ņemot vērā Komisijas skaidrojumus un uzdevumus, pamatoto sūdzību gadījumos sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs ir novērsis radušās domstarpības un nepilnības sabiedrisko pakalpojumu sniegšanā.

Priekšsēdētājs

V. Lokenbahs