

APSTIPRINĀTS
Sabiedrisko pakalpojumu
regulēšanas komisijas padomes
2013.gada 20.marta sēdē
(prot. Nr.11, 5.p)



SABIEDRISKO PAKALPOJUMU REGULĒŠANAS KOMISIJA

**PĀRSKATS PAR ŪDENSŠAIMNIECĪBAS UN SADZĪVES ATKRITUMU
APGLABĀŠANAS PAKALPOJUMU LIETOTĀJU
SŪDZĪBĀM 2012.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 2012.gadā iesniegtās ūdenssaimniecības un sadzīves atkritumu apglabāšanas pakalpojumu lietotāju sūdzības

Komisija 2012.gadā saņēma un sniedza atbildes uz 45 rakstveida sūdzībām un 17 elektroniskiem sūtījumiem, kuros ietverti jautājumi par ūdenssaimniecības un sadzīves atkritumu apglabāšanas pakalpojumu sniegšanu.

Sadzīves atkritumu apglabāšanas nozarē Komisija 2012.gadā ir saņēmusi 3 rakstveida sūdzības un 3 elektroniskos sūtījumus. Savukārt, ūdenssaimniecības nozarē 2012.gadā Komisija saņēma 42 rakstveida sūdzības un 14 elektroniskos sūtījumus.

Komisijā 2012.gadā iesniegto sūdzību skaits ūdenssaimniecības nozarē un sadzīves atkritumu apsaimniekošanas nozarē salīdzinot ar 2011.gadu ir palielinājies par 19 sūdzībām (1.tabula).

1.tabula

	2009.gads	2010.gads	2011.gads	2012.gads
Sūdzību skaits	4	17	43	62

No juridiskām personām ir saņemtas 13 sūdzības, no fiziskām personām 49 sūdzības, no tām 5 – vairāku privātpersonu kopīgs iesniegums. Izskatot 2012.gadā saņemtās sūdzības, Komisija 71 % gadījumu no kopējā sniegto atbilžu skaita (44 atbildēs) iesniedzējam sniedza skaidrojumus par dažādiem ar ūdenssaimniecības nozari un sadzīves atkritumu apsaimniekošanas nozari saistītiem jautājumiem, 24 % gadījumu no kopējā sniegto atbilžu skaita (15 sūdzības) Komisija konstatēja, ka sūdzība neattiecas uz Komisijas kompetenci, 5 % gadījumu (3 sūdzības) – Komisija konstatēja, ka sūdzība ir pamatota (2.tabula).

2.tabula

Sūdzību daļījums	Kopā t.sk.		ūdenssaimniecība skaits	sadzīves atkritumu apglabāšana skaits
	skaits	%		
Pamatotas	3	5	3	-
Sniegts skaidrojums	44	71	41	3
Neattiecas uz Komisijas kompetenci	15	24	12	3
Kopā:	62	100	56	6

Salīdzinot 2011.gadā un 2012.gadā saņemto sūdzību skaitu un sadalījumu, konstatēts, ka pamatotu sūdzību skaits 2012.gadā ir samazinājies par 1 sūdzību, sūdzību skaits, kuras neattiecas uz Komisijas kompetenci, ir samazinājies par 2 sūdzībām (3.tabula).

3.tabula

Sūdzību dalījums	2011.gads	2012.gads
Pamatotas	4	3
Sniegts skaidrojums	22	44
Neattiecas uz Komisijas kompetenci	17	15
Kopā:	43	62

Ņemot vērā 2012.gadā saņemto sūdzību būtību un iedalot tās septiņās grupās, secināms, ka sūdzību sadalījums nav ievērojami mainījies salīdzinājumā ar 2011.gadu:

1. Par iesniegto ūdenssaimniecības pakalpojumu tarifu projektā iekļauto izmaksu pozīciju pamatotību, iespēju iepazīties ar iesniegto tarifu projektu un tarifu pārskatīšanu saņemtas 23 sūdzības.
2. Par sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja rīcību saistībā ar noslēgtajiem līgumiem saņemtas 9 sūdzības.
3. Par spēkā esošo sabiedrisko pakalpojumu tarifu piemērošanu saņemtas 8 sūdzības.
4. Par sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju sabiedrisko pakalpojumu sniegšanu bez licences un par sabiedrisko pakalpojumu sniegšanu bez Komisijas noteikta tarifa saņemtas 7 sūdzības.
5. Par jautājumiem, kuri saistīti ar dzīvojamo māju pārvaldīšanas darbībām, saņemtas 6 sūdzības.
6. Par ūdenssaimniecības pakalpojumu sniegšanas pārtraukšanu un ūdens piegādes traucējumiem saņemtas 5 sūdzības.
7. Par ūdenssaimniecības sistēmas piederības robežas noteikšanu, par ūdensskaitītāju veritificēšanu, par ūdens korekcijas maksas aprēķināšanu saņemtas 4 sūdzības.

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

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

Secinājumi

1. Komisijā 2012.gadā iesniegto sūdzību skaits par ūdenssaimniecības un sadzīves atkritumu apglabāšanas pakalpojumiem, salīdzinot ar 2011.gadu, ir palielinājies par 19 sūdzībām, kas izskaidrojams ar to, ka lietotāji aktīvāk seko līdzī ūdenssaimniecības un sadzīves atkritumu apglabāšanas pakalpojumu uzraudzības procesam.
2. Ūdenssaimniecības un sadzīves atkritumu apglabāšanas pakalpojumu lietotājus, galvenokārt, neapmierina sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju aprēķinātā maksa par ūdenssaimniecības un sadzīves atkritumu apglabāšanas pakalpojumiem. Tādējādi 37 % no saņemtajām sūdzībām ir ar jautājumiem par iesniegto ūdenssaimniecības pakalpojumu un sadzīves atkritumu apglabāšanas tarifu projektos iekļauto izmaksu

- pozīciju pamatotību, iespēju iepazīties ar iesniegtajiem tarifu projektiem un tarifu pārskatīšanu. Lietotāju sūdzībās minētos faktus Komisija ir izvērtējusi un secinājusi, ka vairumā gadījumu sabiedrisko pakalpojumu lietotāji neizprot tarifu aprēķina kārtību un izvērtēšanas procesu. Sniedzot atbildes Komisija informējusi, ka sabiedrisko pakalpojumu tarifi tiek noteikti tādā apmērā, lai sabiedrisko pakalpojumu lietotāju izdarītie tarifu maksājumi segtu sabiedrisko pakalpojumu izmaksas un nodrošinātu sabiedrisko pakalpojumu rentabilitāti.
3. Ūdenssaimniecības nozarē un sadzīves atkritumu apsaimniekošanas nozarē 15 % no saņemtajām sūdzībām ir par sabiedriskā pakalpojuma sniedzēja un sabiedriska pakalpojuma lietotāju noslēgtajiem līgumiem. Pārbaudot lietotāju sūdzībās minētos faktus, secināms, ka šajās sūdzībās skartie jautājumi nav Komisijas kompetencē un risināmi Civillikuma noteiktajā kārtībā.
 4. No saņemtajām sūdzībām 13 % ir par spēkā esošo sabiedrisko pakalpojumu tarifu piemērošanu. Pārbaudot lietotāju sūdzībās minētos faktus, secināms, ka 7 sūdzībās sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs norēķinos par ūdenssaimniecības un sadzīves atkritumu apglabāšanas pakalpojumiem ir piemērojis Komisijas vai Pašvaldību regulatora apstiprinātos tarifus. Viena sūdzība bija pamatota un sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs veica nepieciešamos pasākumus, lai tā darbība atbilstu normatīvo aktu prasībām.
 5. No visām saņemtajām sūdzībām 11 % ir par sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju sabiedrisko pakalpojumu sniegšanu bez licences un par sabiedrisko pakalpojumu sniegšanu bez Komisijas noteikta tarifa. Pārbaudot lietotāju sūdzībās minētos faktus, 5 gadījumos Komisija nekonstatēja sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju pretiesisku rīcību. Pamatoto sūdzību gadījumos (2 sūdzības), vienā gadījumā sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs ir saņēmis sabiedrisko pakalpojumu licenci un iesniedzis Komisijai izvērtēšanai tarifa projektu, otrajā – komersants veic nepieciešamos pasākumus, lai nodotu inženierkomunikācijas licencētam sabiedrisko pakalpojumu sniedzējam.
 6. Joprojām Komisijā tiek saņemtas sūdzības par pakalpojumiem, kas saistīti ar dzīvojamo māju pārvaldīšanas darbībām un kuri neietilpst Komisijas kompetencē. Lietotāji 16 % sūdzību izsaka iebildumus saistībā ar pārvaldnieku izrakstītajiem maksājuma dokumentiem (rēķiniem) un ūdens korekcijas maksas aprēķināšanu.
 7. No visām saņemtajām sūdzībām 8 % ir par ūdenssaimniecības pakalpojumu sniegšanas pārtraukšanu un ūdens piegādes traucējumiem. Pārbaudot lietotāju sūdzībās minētos faktus, Komisija nekonstatēja sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja pretiesisku rīcību.
 8. Gadījumos, kad Komisijai iesniegtās sūdzības bijušas pamatotas, sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs ir novērsis sūdzības izskatīšanas ietvaros konstatētās nepilnības un atrisinājis ar sabiedrisko pakalpojumu lietotājiem radušās domstarpības.

Priekšsēdētāja
p.i.
padomes loceklis

V. Lokenbaha

A. Aniņš