

APSTIPRINĀTS
Sabiedrisko pakalpojumu
regulēšanas komisijas padomes
2014.gada 12.marta sēdē
(prot. Nr.9, 6.p.)



SABIEDRISKO
PAKALPOJUMU
REGULĒŠANAS
KOMISIJA

**PĀRSKATS PAR ŪDENSSAIMNIECĪBAS UN
SADZĪVES ATKRITUMU APGLABĀŠANAS PAKALPOJUMU
LIETOTĀJU SŪDZĪBĀM 2013.GADĀ**

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.

Regulatoram 2013.gadā iesniegtās ūdenssaimniecības un sadzīves atkritumu apglabāšanas pakalpojumu lietotāju sūdzības

Regulators 2013.gadā saņēma un sniedza atbildes uz 53 iesniegumiem un sūdzībām (tajā skaitā, 19 elektroniskajiem sūtijumiem) par ūdenssaimniecības vai sadzīves atkritumu apglabāšanas pakalpojumu sniegšanu (turpmāk – sūdzības).

Ūdenssaimniecības nozarē Regulators 2013.gadā saņēma 31 rakstveida sūdzības un 18 elektroniskos sūtijumus. Savukārt sadzīves atkritumu apglabāšanas nozarē Regulators 2013.gadā ir saņēmis 3 rakstveida sūdzības un 1 elektronisko sūtijumu.

Regulatorā 2013.gadā iesniegto sūdzību skaits ūdenssaimniecības nozarē un sadzīves atkritumu apsaimniekošanas nozarē, salīdzinot ar 2012.gadu, ir samazinājies par 9 sūdzībām (1.tabula).

1.tabula

	2010.gads	2011.gads	2012.gads	2013.gads
Sūdzību skaits	17	43	62	53

No juridiskām personām ir saņemtas 22 sūdzības, no fiziskām personām 31 – sūdzība. Izskatot 2013.gadā saņemtās sūdzības, Regulators 60 % gadījumu no kopējā sniegto atbilžu skaita (32 atbildēs) iesniedzējam sniedza skaidrojumus par dažādiem ar ūdenssaimniecības nozari un sadzīves atkritumu apsaimniekošanas nozari saistītiem jautājumiem, 28 % gadījumu no kopējā sniegto atbilžu skaita (15 sūdzības) Regulators konstatēja, ka sūdzība nav Regulatora kompetencē, 8 % gadījumu (4 sūdzības) Regulators konstatēja, ka sūdzības ir pamatotas, un 4 % gadījumu (2 sūdzības) sūdzības bija nepamatotas (2.tabula).

2.tabula

Sūdzību dalījums	Kopā t.sk.				Izmaiņas pret 2012.g.	ūdenssaimniecība		sadzīves atkritumu apglabāšana	
	2013		2012			2013	2012	2013	2012
	skaits	%	skaits	%	skaits	skaits		skaits	
Pamatotas	4	8	3	5	1	3	3	1	-
Nepamatotas	2	4	-	-	2	2	-	-	-
Sniegts skaidrojums	32	60	44	71	-12	32	41	-	3
Nav Regulatora kompetencē	15	28	15	24	-	12	12	3	3
Kopā:	53	100	62	100	9	49	56	4	6

2013.gadā saņemto sūdzību sadalījums nav ievērojami mainījies salīdzinājumā ar 2012.gadu, un to 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 16 sūdzības (30 %);
2. par spēkā esošo sabiedrisko pakalpojumu tarifu piemērošanu saņemtas 10 sūdzības (19 %);
3. par sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju sabiedrisko pakalpojumu sniegšanu bez licences un par sabiedrisko pakalpojumu sniegšanu bez Regulatora noteikta tarifa saņemtas 7 sūdzības (13 %);
4. par sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja rīcību saistībā ar noslēgtajiem līgumiem saņemtas 6 sūdzības (11 %);
5. par pakalpojumu sniegšanas kvalitāti saņemtas 3 sūdzības (6 %);
6. par ūdensskaitītāju uzstādīšanu un nomaiņu, par nekustamajiem īpašumiem saistībā ar kanalizācijas sistēmu, par ūdenssaimniecības pakalpojuma licences izsniegšanas procesu, par ūdenssaimniecības pakalpojumu funkciju nodošanu citam sabiedrisko pakalpojumu sniedzējam saņemtas 5 sūdzības (10 %);
7. par jautājumiem, kuri saistīti ar dzīvojamo māju pārvaldīšanas darbībām, saņemtas 6 sūdzības (11 %).

Lai objektīvi izvērtētu sūdzības un sagatavotu atbildes, Regulators no sabiedrisko pakalpojumu sniedzējiem pieprasīja skaidrojumus un papildu informāciju.

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

Secinājumi

1. Regulatorā 2013.gadā iesniegto sūdzību skaits par ūdenssaimniecības un sadzīves atkritumu apglabāšanas pakalpojumiem, salīdzinot ar 2012.gadu, ir samazinājies par 9 sūdzībām.
2. 2013.gadā ir izveidota jauna Regulatora mājaslapa internetā, kas ir viens no sabiedrības informēšanas veidiem. Regulatora mājaslapā ir pieejama informācija par Regulatora darbību, funkcijām, pienākumiem.
3. Ūdenssaimniecības nozarē 30% no saņemtajām sūdzībām saistītas ar jautājumiem par iesniegto ūdenssaimniecības pakalpojumu tarifu projektos iekļauto izmaksu pozīciju pamatotību, iespēju iepazīties ar iesniegtajiem tarifu projektiem un tarifu pārskatīšanu. Lietotāju sūdzībās minētos faktus Regulators ir izvērtējis un secinājis, ka vairumā gadījumu sabiedrisko pakalpojumu lietotājus neapmierina sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju aprēķinātā maksa par ūdenssaimniecības pakalpojumiem. Sniedzot atbildes, Regulators ir skaidrojis sabiedrisko pakalpojumu tarifu aprēķināšanas principus un noteikšanas kārtību.
4. Ūdenssaimniecības nozarē un sadzīves atkritumu apsaimniekošanas nozarē 19 % sūdzību 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 Regulatora apstiprinātos tarifus. Trīs sūdzības bija pamatotas, un sabiedrisko pakalpojumu sniedzēji veica nepieciešamos pasākumus, lai to darbība atbilstu normatīvo aktu prasībām.
5. 13 % no saņemtajām sūdzībām ir saistītas ar sabiedrisko pakalpojumu sniegšanu bez licences un par sabiedrisko pakalpojumu sniegšanu bez Regulatora noteikta

- tarifa. Pārbaudot lietotāju sūdzībās minētos faktus, 6 gadījumos Regulators nekonstatēja sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju prettiesisku rīcību. Pamatota bija viena sūdzība, un sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs ir saņēmis sabiedrisko pakalpojumu licenci un iesniedzis Regulatoram izvērtēšanai tarifa projektu.
6. Par sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja rīcību saistībā ar noslēgtajiem līgumiem saņemtas 6 sūdzības jeb 11% no saņemtajām sūdzībām. Pārbaudot lietotāju sūdzībās minētos faktus, secināms, ka piecās sūdzībās skartie jautājumi nav Regulatora kompetencē un risināmi Civillikuma noteiktajā kārtībā, savukārt viena sūdzība bija nepamatota. Regulators sabiedriskā pakalpojuma sniedzēja rīcībā nekonstatēja Likuma vai Ministru kabineta 2001.gada 3.jūlija noteikumu Nr.298 „Kārtība, kādā pārtraucama sabiedrisko pakalpojumu sniegšana” pārkāpumus.
 7. Joprojām Regulatorā tiek saņemtas sūdzības par pakalpojumiem, kas saistīti ar dzīvojamo māju pārvaldīšanas darbībām un neietilpst Regulatora kompetencē. Lietotāji 11% no saņemtajām sūdzībām izsaka iebildumus saistībā ar pārvaldnieku izrakstītajiem maksājuma dokumentiem (rēķiniem) un ūdens korekcijas maksas aprēķināšanu.
 8. Par pakalpojumu sniegšanas kvalitāti saņemtas 3 sūdzības jeb 6 % no saņemtajām sūdzībām. Viena sūdzība bija nepamatota, Regulators nekonstatēja sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju prettiesisku rīcību. Savukārt abos parējos gadījumos sūdzības neietilpst Regulatora kompetencē.
 9. 5 sūdzības jeb 10% no saņemtajām sūdzībām ir par ūdensskaitītāju uzstādīšanu un nomaiņu, par nekustamajiem īpašumiem saistībā ar kanalizācijas sistēmu, par ūdenssaimniecības pakalpojuma licences izsniegšanas procesu un par ūdenssaimniecības pakalpojumu funkciju nodošanu citam sabiedrisko pakalpojumu sniedzējam . Pārbaudot lietotāju sūdzībās minētos faktus, Regulators nekonstatēja sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju prettiesisku rīcību.
 10. Lai pēc iespējas objektīvāk noskaidrotu sūdzību pamatotību un iesniedzēja norādītos faktus tajās un izvērtētu pakalpojuma sniedzēja rīcības atbilstību normatīvajiem aktiem, Regulators pieprasa papildu informāciju un skaidrojumus no pakalpojumu sniedzējiem. Regulators izskata sūdzības un sniedz atbildes normatīvajos aktos paredzētajā kārtībā.

Priekšsēdētājs

V. Lokenbahs