



SABIEDRISKO
PAKALPOJUMU
REGULĒŠANAS
KOMISIJA

APSTIPRINĀTS
Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas
komisijas
padomes 2015. gada 12. marta sēdē
(prot. Nr.9, 8. p.)

Pārskats par ūdenssaimniecības un sadzīves atkritumu apglabāšanas pakalpojumu lietotāju sūdzībām 2014.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 sabiedrisko pakalpojumu lietotāju sūdzībām par ūdenssaimniecības un sadzīves atkritumu apglabāšanas pakalpojumiem un ir sagatavojis pārskatu par ūdenssaimniecības un sadzīves atkritumu apglabāšanas pakalpojumu lietotāju sūdzībām 2014.gadā.

Pārskata mērķis ir sniegt sabiedrisko pakalpojumu lietotājiem un regulējamo nozaru komersantiem apkopotu un izanalizētu informāciju par Regulatoram 2014.gadā iesniegtajām ūdenssaimniecības un sadzīves atkritumu apglabāšanas pakalpojumu lietotāju sūdzībām.

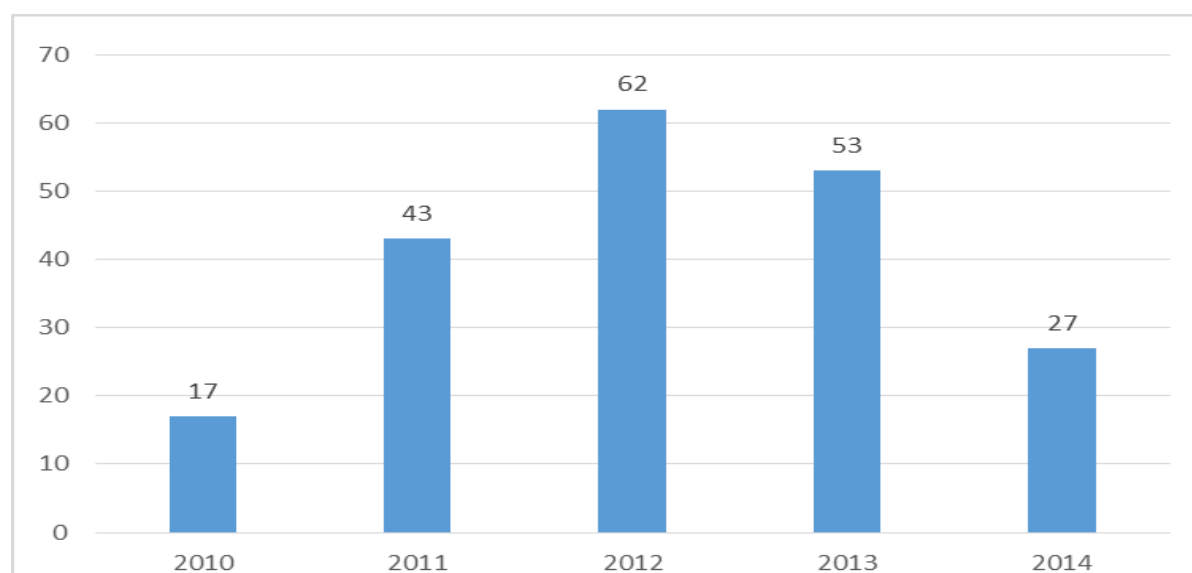
II Regulatoram 2014.gadā iesniegtās ūdenssaimniecības un sadzīves atkritumu apglabāšanas pakalpojumu lietotāju sūdzības

Regulators 2014.gadā saņēma un sniedza atbildes uz 27 sūdzībām (tajā skaitā 5 elektroniskajiem sūtijumiem) par ūdenssaimniecības un sadzīves atkritumu apglabāšanas pakalpojumu sniegšanu (turpmāk – sūdzības).

Par ūdenssaimniecības pakalpojumiem Regulators 2014.gadā saņēma 21 rakstveida sūdzību un 5 elektroniskos sūtijumus. Savukārt par sadzīves atkritumu apglabāšanas pakalpojumiem Regulators 2014.gadā ir saņēmis 1 rakstveida sūdzību.

Regulatorā 2014.gadā iesniegto sūdzību skaits par ūdenssaimniecības un sadzīves atkritumu apglabāšanas pakalpojumiem, salīdzinot ar 2013.gadu, ir samazinājies par 26 sūdzībām (1.attēls).

1.attēls. Iesniegumu un sūdzību skaita dinamika 2010.-2014.gadā



No juridiskām personām ir saņemtas 9 sūdzības, no fiziskām personām - 18 sūdzības. Izskatot 2014.gadā saņemtas sūdzības, 48 % gadījumu no kopējā sniegto atbilžu skaita (13 sūdzības) Regulators konstatēja, ka sūdzības nav Regulatora kompetencē, 33 % gadījumos

no kopējā sniegto atbilžu skaita (9 atbildēs) Regulators iesniedzējam sniedza skaidrojumus par dažādiem ar ūdenssaimniecības nozari saistītiem jautājumiem, 19 % gadījumu (5 sūdzības) Regulators konstatēja, ka sūdzības bija nepamatotas (1.tabula).

Līdztekus rakstveidā vai elektroniskā veidā sniegtām atbildēm uz iesniegumiem un sūdzībām Regulators ir sniedzis skaidrojumus un konsultācijas pa tālruni. Statistika par saņemtajiem tālruņa zvaniem netiek veikta.

1.tabula. Iesniegumu un sūdzību izvērtējuma salīdzinājums, 2014.gads un 2013.gads

Sūdzību sadalījums	Kopā t.sk.				Izmaiņas pret 2013	Ūdenssaimniecība		sadzīves atkritumu apglabāšana	
	2013		2014			2013	2014	2013	2014
	skaits	%	skaits	%	skaits	skaits	skaits	skaits	
Pamatotas	4	8	-	-	-4	3	-	1	-
Nepamatotas	2	4	5	19	3	2	5	-	-
Sniegts skaidrojums	32	60	9	33	-23	32	9	-	-
Nav Regulatora kompetencē	15	28	13	48	-2	12	12	3	1
Kopā:	53	100	27	100	-26	49	26	4	1

2.tabula. 2014.gadā saņemtās sūdzības salīdzinājumā ar 2013.gadu pēc satura var iedalīt astoņās grupās.

Sūdzību dalījums pēc satura	2013		2014		Izmaiņas pret 2013.
	skaits	%	skaits	%	
par sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja rīcību saistībā ar noslēgtajiem līgumiem	6	11	7	26	+ 1
par sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju sabiedrisko pakalpojumu licencēm	7	13	3	11	- 4
par iesniegto sabiedrisko pakalpojumu tarifu projektos iekļauto izmaksu pozīciju pamatotību, iespēju iepazīties ar iesniegtajiem tarifu projektiem	16	30	5	19	- 11
par ūdensskaitītāju uzstādīšanu un nomaiņu	2	4	3	11	+ 1
par parādu nomaksu	-	-	1	4	+ 1
par norēķiniem	6	11	2	7	- 4
par pakalpojumu kvalitāti	3	6	4	15	+ 1
par spēkā esošo sabiedrisko pakalpojumu tarifu piemērošanu	10	19	2	7	- 8
citas	3	6	-	-	-3
	53	100	27	100	-26

Lai pēc iespējas objektīvāk noskaidrotu sūdzību pamatotību un iesniedzēja norādītos faktus tajās un izvērtētu pakalpojuma sniedzēja rīcības atbilstību normatīvajiem aktiem, Regulators pieprasīja papildu informāciju un skaidrojumus no pakalpojumu sniedzējiem. Sūdzības Regulators izskatīja normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā un to iesniedzējiem nosūtīja atbildes pēc būtības.

III Secinājumi

1. Ūdenssaimniecības nozarē 26% jeb 7 no saņemtajām sūdzībām saistītas ar jautājumiem par sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja rīcību saistībā ar noslēgtajiem līgumiem. Pārbaudot lietotāju sūdzībās minētos faktus, secināms, ka piecās sūdzībās skartie jautājumi nav Regulatora kompetencē, savukārt divas sūdzības bija nepamatotas.
2. Ūdenssaimniecības nozarē 19% jeb 5 no saņemtajām sūdzībām saistītas ar jautājumiem par iesniegto ūdenssaimniecības pakalpojumu tarifu projektos iekļauto izmaksu pozīciju pamatotību. Lietotāju sūdzībās minētos faktus Regulators ir izvērtējis un secinājis, ka sabiedrisko pakalpojumu lietotājus neapmierina sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju aprēķinātais tarifs par ūdenssaimniecības pakalpojumiem. Salīdzinot ar 2013.gadu saņemto sūdzību skaits ir samazinājies par 11 sūdzībām.
3. Par pakalpojumu sniegšanas kvalitāti saņemtas 4 sūdzības jeb 15% no saņemtajām sūdzībām. Pārbaudot lietotāju sūdzībās minētos faktus, secināms, ka sūdzībās skartie jautājumi nav Regulatora kompetencē un risināmi saskaņā ar Ministru kabineta 2003.gada 29.aprīļa noteikumiem Nr.235 „Dzeramā ūdens obligātās nekaitīguma un kvalitātes prasības, monitoringa un kontroles kārtība”.
4. 11% jeb 3 no saņemtajām sūdzībām bija par sabiedrisko pakalpojumu sniegšanas licenci. Izvērtējot lietotāju sūdzībās minētos faktus, Regulators nekonstatēja sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju prettiesisku rīcību. Nepamatotas bija divas sūdzības, savukārt vienā gadījumā sniegts skaidrojums. Sniedzot atbildes, Regulators ir skaidrojis sabiedrisko pakalpojumu licences izsniegšanas, licenču anulēšanas un grozīšanas kārtību. Salīdzinot ar 2013.gadu, saņemto sūdzību skaits ir samazinājies par 4 sūdzībām.
5. 11% jeb 3 no saņemtajām sūdzībām bija par ūdensskaitītāju uzstādīšanu un nomaiņu.
6. Regulatorā tiek saņemtas arī sūdzības par pakalpojumiem, kas saistīti ar dzīvojamo māju pārvaldīšanas darbībām un neietilpst Regulatora kompetencē. Gan par ūdenssaimniecības pakalpojumu, gan sadzīves atkritumu apsaimniekošanas pakalpojumu tika saņemta 1 sūdzība. Abās sūdzībās lietotāji izsaka iebildumus saistībā ar pārvaldnieku izrakstītajiem maksājuma dokumentiem (rēķiniem).
7. Ūdenssaimniecības nozarē 7% jeb 2 sūdzības ir par ūdenssaimniecības maksas piemērošanu. Pārbaudot lietotāju sūdzībās minētos faktus, konstatēja, ka minētais jautājums nav Regulatora kompetencē, jo Regulators neregulē pakalpojumus, kurus sniedz pašvaldība.
8. Par sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja rīcību saistībā ar parāda nomaksu saņemta 1 nepamatota sūdzība jeb 4% no saņemtajām sūdzībām. Pārbaudot lietotāju sūdzībās minētos faktus, Regulators nekonstatēja sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju prettiesisku rīcību.

Priekšsēdētājs

V. Lokenbahs