



SABIEDRISKO
PAKALPOJUMU
REGULĒŠANAS
KOMISIJA

APSTIPRINĀTS
Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas
komisijas
padomes 2016.gada 3.marta sēdē
(prot. Nr.8, 3.p.)

Pārskats par ūdenssaimniecības un sadzīves atkritumu apglabāšanas pakalpojumu lietotāju sūdzībām 2015.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 2015.gadā.

Pārskata mērķis ir sniegt sabiedrisko pakalpojumu lietotājiem un regulējamo nozaru komersantiem apkopotu un izanalizētu informāciju par Regulatoram 2015.gadā iesniegtajām ūdenssaimniecības un sadzīves atkritumu apglabāšanas pakalpojumu lietotāju sūdzībām.

II Regulatoram 2015.gadā iesniegtās ūdenssaimniecības un sadzīves atkritumu apglabāšanas pakalpojumu lietotāju sūdzības

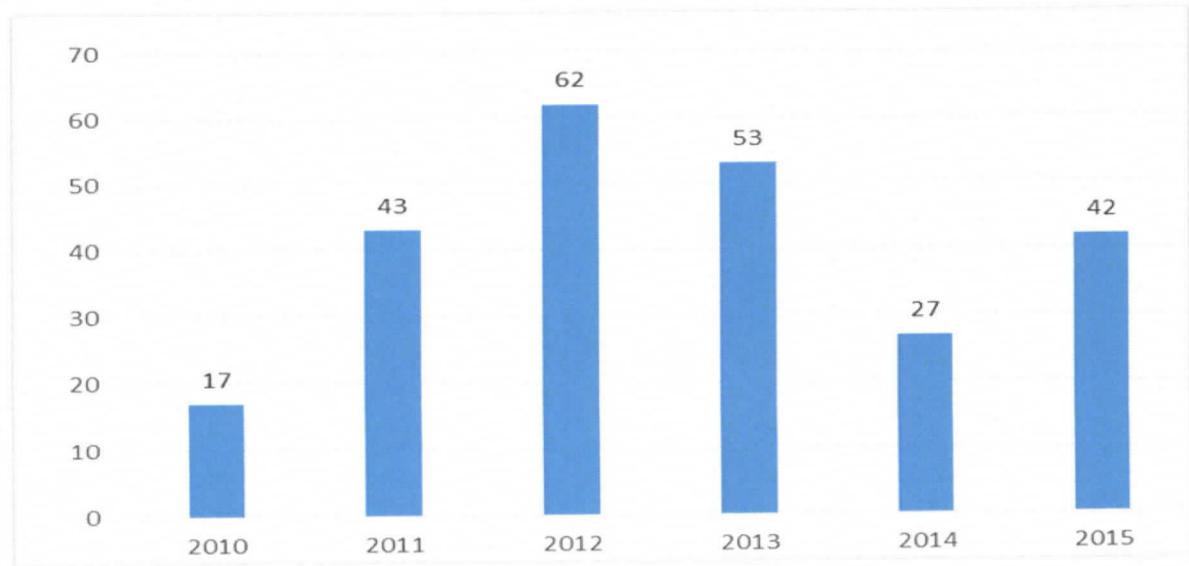
Regulators 2015.gadā saņēma un sniedza atbildes uz 24 rakstveida sūdzībām un 18 elektroniskiem sūtījumiem, kuros ietverti jautājumi par ūdenssaimniecības un sadzīves atkritumu apsaimniekošanas pakalpojumu sniegšanu.

Saistībā ar sadzīves atkritumu apsaimniekošanas nozari Regulatorā 2015.gadā ir saņemts 1 elektroniskais sūtījums. Sadzīves atkritumu apsaimniekošanas nozarē Regulators regulē tikai sadzīves atkritumu apglabāšanu atkritumu poligonos. Saskaņā ar Atkritumu apsaimniekošanas likuma 8.panta pirmo daļu sadzīves atkritumu apsaimniekošana, izņemot sadzīves atkritumu apglabāšanu atkritumu poligonos, ir pašvaldības kompetencē.

Par ūdenssaimniecības pakalpojumiem Regulators 2015.gadā saņēma 24 rakstveida sūdzības un 17 elektroniskos sūtījumus.

2015.gadā Regulatorā iesniegtas par 15 sūdzībām vairāk nekā 2014.gadā (1.attēls).

1.attēls. Iesniegumu un sūdzību skaita dinamika 2010.-2015.gadā



No juridiskām personām ir saņemtas 6 sūdzības, no fiziskām personām – 36 sūdzības. Izskatot 2015.gadā saņemtās sūdzības, 43 % gadījumos no kopējā sniegtu atbilžu skaita (18 atbildēs) Regulators iesniedzējiem sniedza skaidrojumus par dažādiem ar ūdenssaimniecības un sadzīves atkritumu apsaimniekošanu nozari saistītiem jautājumiem, 33 % gadījumu no kopējā sniegtu atbilžu skaita (14 sūdzības) Regulators konstatēja, ka sūdzības nav Regulatora kompetencē, 21 % gadījumu (9 sūdzības) Regulators konstatēja, ka sūdzības ir nepamatotas, un tikai 3% (1 sūdzība) Regulators konstatēja, ka sūdzība par ūdenssaimniecības pakalpojuma tarifu piemērošanu ir pamatota (1.tabula).

Pamatotās sūdzības gadījumā sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs veica nepieciešamos pasākumus atbilstoši Regulatora norādījumiem, lai pakalpojumu sniedzēja darbība atbilstu normatīvo aktu prasībām.

1.tabula. Iesniegumu un sūdzību izvērtējuma salīdzinājums, 2015.gads un 2014.gads

Sūdzību sadalījums	Kopā t.sk.				Izmaiņas pret 2014	Ūdenssaimniecība		Sadzīves atkritumu apglabāšana	
	2014		2015			2014	2015	2014	2015
	skaits	%	skaits	%	skaits		skaits		skaits
Pamatotas	-	-	1	3	2	-	1	-	-
Nepamatotas	5	19	9	21	4	5	9	-	-
Sniegts skaidrojums	9	33	18	43	9	9	18	-	-
Nav Regulatora kompetencē	13	48	14	33	-	12	13	1	1
Kopā:	27	100	42	100	15	26	41	1	1

Sūdzību skaita palielināšanās skaidrojama ar ūdenssaimniecības pakalpojumu lietotāju aktīvāku iesaistīšanos ūdenssaimniecības pakalpojumu tarifu izvērtēšanas procesā.

Viens no veidiem, kā Regulators informē lietotājus par iesniegtajiem tarifu projektiem, ir uzklausīšanas sanāksmju par tarifu projektiem organizēšana. Uzklausīšanas sanāksmes par tarifu projektiem ir nozīmīga tarifu noteikšanas procesa sastāvdaļa, un tās tiek organizētas tajos novados, uz kuriem attiecas tarifu projekti. Uzklausīšanas sanāksmes līdztekus citiem saziņas veidiem (kā sarakste papīra vai elektroniskā veidā) ir papildu iespēja lietotājiem uzdot jautājumus sabiedrisko pakalpojumu sniedzējam, saņemt skaidrojumus un izteikt priekšlikumus.

Dažos gadījumos par vienu un to pašu ūdenssaimniecības pakalpojuma tarifu projektu tika saņemtas vairākas sūdzības.

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.

Nemot vērā 2015.gadā saņemto sūdzību būtību un iedalot tās astoņās grupās, secināms, ka sūdzību sadalījums nav ievērojami mainījies salīdzinājumā ar 2014.gadu (2.tabula).

2.tabula. 2013., 2014. un 2015.gadā saņemtās sūdzības.

	2013		2014		2015		Izmaiņas pret 2015/2014
Sūdzību daļjums pēc satura	skaits	%	skaits	%	skaits	%	
par sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja rīcību saistībā ar līgumiem par ūdenssaimniecības pakalpojumu nodrošināšanu	6	11	7	26	4	10	-3
par sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju sabiedrisko pakalpojumu licencēm (no 2014.gada 28.oktobra komersanti tiek reģistrēti ūdenssaimniecības pakalpojumu sniedzēju reģistrā)	7	13	3	11	-	-	-
par neregulējamiem ūdenssaimniecības pakalpojumu sniedzējiem (no 2015.gada 27.februāra netiek regulēti komersanti, kuru sniegtais ūdenssaimniecības pakalpojumu apjoms neatbilst ūdenssaimniecības pakalpojumu regulēšanas kritērijiem)	-	-	-	-	2	5	-2
par iesniegto sabiedrisko pakalpojumu tarifu projektos iekļauto izmaksu pozīciju pamatotību, iespēju iepazīties ar iesniegtajiem tarifu projektiem	16	30	5	19	14	33	9
par ūdensskaitītāju uzstādīšanu un nomaiņu	2	4	3	11	1	2	-2
par parādiem	-	-	1	4	-	-	-1
par norēķiniem (tai skaitā par tiešajiem norēķiniem)	6	11	2	7	7	16	5
par pakalpojumu kvalitāti (saistībā ar iesniegtajiem ūdenssaimniecības pakalpojumu tarifu projektiem)	3	6	4	15	4	10	-
par spēkā esošo sabiedrisko pakalpojumu tarifu piemērošanu	10	19	2	7	6	14	4
citas	3	6	-	-	4	10	4
	53	100	27	100	42	100	14

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 14 no saņemtajām sūdzībām saistītas ar jautājumiem par iesniegto ūdenssaimniecības pakalpojumu tarifu projektos iekļauto izmaksu pozīciju pamatošību, kas ir par 9 sūdzībām vairāk kā 2014.gadā. Lietotāji sūdzībās izsaka neapmierinātību par tarifu pieaugumu. Regulators izvērtējot sūdzībās minēto, secinājis, ka tarifu projektu izvērtēšanas gaitā komersanti iesniedz tarifu projekta precizējumus, lielākoties samazinot sākotnēji iesniegto tarifu projektu. Regulatora apstiprinātie tarifi ir pamatooti un aprēķināti tādā apmērā, lai segtu ūdenssaimniecības pakalpojumu sniegšanas izmaksas.
2. Joprojām Regulatorā tiek saņemtas sūdzības par pakalpojumiem, kas saistīti ar dzīvojamu māju pārvaldīšanas darbībām un kuri neietilpst Regulatorā kompetencē. Lietotāji 7 sūdzībās izsaka iebildumus saistībā ar pārvaldniku sagatavotajiem maksājuma dokumentiem (rēķiniem), tai skaitā par rēķinu apkalpošanas izmaksām tiešo maksājumu gadījumā.
3. Ūdenssaimniecības nozarē 6 sūdzības bija par ūdenssaimniecības pakalpojuma tarifu piemērošanu. Viena sūdzība no 6 sūdzībām bija pamatota, un sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs veica nepieciešamos pasākumus, lai tā darbība atbilstu normatīvo aktu prasībām.
4. Ūdenssaimniecības nozarē 4 no saņemtajām sūdzībām saistītas ar jautājumiem par sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja rīcību saistībā ar noslēgtajiem līgumiem. Pārbaudot lietotāju sūdzībās minētos faktus, secināms, ka sūdzībās skartie jautājumi nav Regulatora kompetencē.
5. Par pakalpojumu sniegšanas kvalitāti saņemtas 4 sūdzības. 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”.
6. Par neregulējamiem ūdenssaimniecības pakalpojumu sniedzējiem (no 2015.gada 27.februāra netiek regulēti komersanti, kuru sniegtais ūdenssaimniecības pakalpojumu apjoms neatbilst ūdenssaimniecības pakalpojumu regulēšanas kritērijiem) tika saņemtas 2 sūdzības.
7. 1 no saņemtajām sūdzībām bija par ūdensskaitītāju uzstādīšanu un nomaiņu.
8. Par noteikto pieslēguma maksu ūdensvada un kanalizācijas centralizētajiem tīkliem, par kanalizācijas tīklu piederību un ūdens piegādes pārtraukšanu saņemtas 4 sūdzības. Pārbaudot lietotāju sūdzībās minētos faktus, Regulators konstatēja, ka sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju rīcība ir tiesiska.

Priekšsēdētājs



R.Irklis