



SABIEDRISKO  
PAKALPOJUMU  
REGULĒŠANAS  
KOMISIJA

APSTIPRINĀTS  
Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas  
komisijas  
padomes 2017.gada 2.februāra sēdē  
(prot. Nr.5, 12.p.)

---

## Pārskats par ūdenssaimniecības un sadzīves atkritumu apglabāšanas pakalpojumu lietotāju sūdzībām 2016.gadā

---

---

Ūnijas iela 45,  
Rīga, LV-1039,  
Latvija

---

T: +371 67097200  
F: +371 67097277  
E: [sprk@sprk.gov.lv](mailto:sprk@sprk.gov.lv)  
[www.sprk.gov.lv](http://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 2016.gadā.

Pārskata mērķis ir sniegt sabiedrisko pakalpojumu lietotājiem un regulējamo nozaru komersantiem apkopotu un izvērtētu informāciju par Regulatoram 2016.gadā iesniegtajām ūdenssaimniecības un sadzīves atkritumu apglabāšanas pakalpojumu lietotāju sūdzībām.

## II Regulatoram 2016.gadā iesniegtās ūdenssaimniecības un sadzīves atkritumu apglabāšanas pakalpojumu lietotāju sūdzības

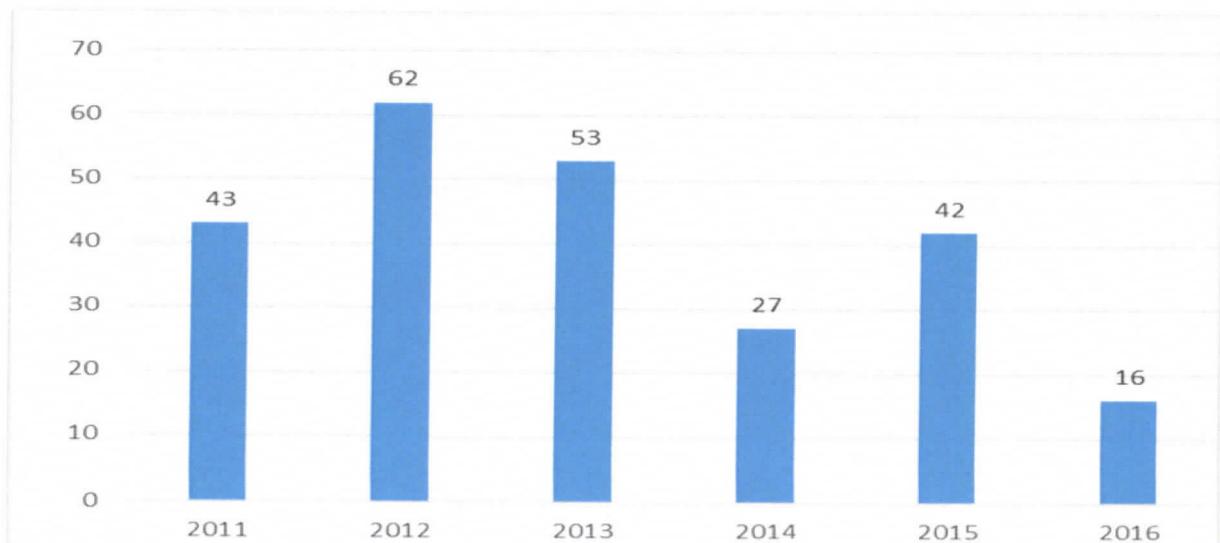
Regulators 2016.gadā saņēma un sniedza atbildes uz 10 rakstveida sūdzībām un 6 elektroniskiem sūtījumiem, kuros ietverti jautājumi par ūdenssaimniecības un sadzīves atkritumu apsaimniekošanas pakalpojumu sniegšanu. Regulatoram tieši adresētas 14 sūdzības, savukārt 2 sūdzības pārsūtītas no Patēriņu tiesību aizsardzības centra.

Saistībā ar sadzīves atkritumu apsaimniekošanas nozari Regulatorā 2016.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 2016.gadā saņēma 10 rakstveida sūdzības un 5 elektroniskos sūtījumus.

2016.gadā Regulatorā iesniegtas par 26 sūdzībām mazāk nekā 2015.gadā (1.attēls).

1.attēls. Iesniegumu un sūdzību skaita dinamika 2011.-2016.gadā



Regulatorā saņemto sūdzību skaita samazināšanās norāda uz to, ka samazinās problēmsituāciju skaits vai arī pakalpojumu lietotāji un komersanti tās atrisina patstāvīgi, neiesaistot Regulatoru. Saņemto sūdzību skaita samazinājums daļēji saistīts arī ar to, ka 2016.gadā Regulatorā iesniegti par 8 sabiedrisko pakalpojumu tarifu projektiem mazāk nekā 2015.gadā.

No juridiskām personām ir saņemtas 2 sūdzības, no fiziskām personām – 14 sūdzības. Izskatot 2016.gadā saņemtās sūdzības, 43 % gadījumos no kopējā sniegto atbilžu skaita (7 atbildēs) Regulators konstatēja, ka sūdzības par dažādiem ar ūdenssaimniecības un sadzīves atkritumu apsaimniekošanu nozari saistītiem jautājumiem nav Regulatora kompetencē, 25% gadījumos no kopējā sniegto atbilžu skaita (4 atbildēs) Regulators iesniedzējiem sniedza skaidrojumus, 19 % gadījumu no kopējā sniegto atbilžu skaita (3 sūdzības) Regulators konstatēja, ka sūdzības ir nepamatotas, un tikai 13% (2 sūdzības) Regulators konstatēja, ka sūdzības par ūdenssaimniecības pakalpojuma nodrošināšanu ir pamatotas (1.tabula).

Abos pamatoto sūdzību gadījumos Regulators ir sniedzis skaidrojumus un norādījumus gan sūdzību iesniedzējiem, gan sabiedrisko pakalpojumu sniedzējiem, lai to darbība atbilstu normatīvo aktu prasībām. Vienā gadījumā sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs, nepārliecinoties, ka tā darbību rezultātā tiks nepamatoti aizskartas personu tiesības uz ūdensapgādes pakalpojumu, ūdensapgādes pakalpojuma sniegšanu bez iesaistīto personu ziņas faktiski bija pārnesis uz ūdenssaimniecības pakalpojuma lietotāja atbildību, otrajā – sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs, nepārliecinoties par objektā spēkā esošā līguma esamību, brīdinājis ūdenssaimniecības pakalpojumu lietotāju par ūdenssaimniecības pakalpojumu sniegšanas pārtraukšanu.

Trīs nepamatoto sūdzību gadījumos Regulators nekonstatēja sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju prettiesisku rīcību. Divos gadījumos domstarpības bija par pakalpojuma līguma noslēgšanu, vienā – ierosinājums pārskatīt spēkā esošos ūdenssaimniecības pakalpojumu tarifus.

1.tabula. Iesniegumu un sūdzību izvērtējuma salīdzinājums, 2016.gads un 2015.gads

Sūdzību sadaliņums	Kopā t.sk.				Izmaiņas pret 2015	Ūdenssaimniecība		Sadzīves atkritumu apglabāšana	
	2015		2016			2015	2016	2015	2016
	skaits	%	skaits	%	skaits	Skaits		skaits	
Pamatotas	1	3	2	13	1	1	2	-	-
Nepamatotas	9	21	3	19	-6	9	3	-	-
Sniegts skaidrojums	18	43	4	25	-14	18	4	-	-
Nav Regulatora kompetencē	14	22	7	43	-7	13	6	1	1
Kopā:	42	100	16	100	-26	41	15	1	1

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, bet Regulatora darbinieki sniedz konsultācijas, kā rīkoties, saskaroties ar neapmierinošu sabiedrisko pakalpojumu, un sniedz vispārīgu skaidrojumu iespējamam risinājumam konfliktsituācijas gadījumā ar pakalpojuma sniedzēju, kā arī

informē par iesnieguma vai sūdzības iesniegšanas kārtību, lai iesniegums tiktu izskatīts pēc būtības.

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.

Nemot vērā 2016.gadā saņemto sūdzību būtību un iedalot tās astoņās grupās, secināms, ka sūdzību sadalījums salīdzinājumā ar 2015.gadu nav ievērojami mainījies (2.tabula).

2.tabula. 2014., 2015. un 2016.gadā saņemtās sūdzības.

	2014		2015		2016		Izmaiņas pret 2016/2015
<b>Sūdzību dalījums pēc saturā</b>	<b>skaits</b>	<b>%</b>	<b>skaits</b>	<b>%</b>	<b>skaits</b>	<b>%</b>	
par sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja rīcību saistībā ar noslēgtajiem līgumiem	7	26	4	10	5	31	1
par norēķiniem (tajā skaitā par tiešajiem norēķiniem)	2	7	7	17	4	25	-3
par spēkā esošo sabiedrisko pakalpojumu tarifu piemērošanu	2	7	6	14	2	13	-4
par sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju sabiedrisko pakalpojumu licencēm (no 2014.gada 28.oktobra komersanti tiek reģistrēti ūdenssaimniecības pakalpojumu sniedzēju reģistrā)	3	11	-	-	-	-	-
par neregulējamo ūdenssaimniecības pakalpojumu sniedzējiem (no 2015.gada 27.februāra netiek neregulēta to komersantu darbība, kuru sniegtais ūdenssaimniecības pakalpojumu apjoms neatbilst ūdenssaimniecības pakalpojumu reguļēšanas kritērijiem)	-	-	2	5	-	-	-
par iesniegto sabiedrisko pakalpojumu tarifu projektos iekļauto izmaksu pozīciju pamatotību, iespēju iepazīties ar iesniegtajiem tarifu projektiem	5	19	14	32	2	13	-12
par ūdensskaitītāju uzstādīšanu un nomaiņu	3	11	1	2	-	-	-1
par parādu nomaksu	1	4	-	-	-	-	-
par pakalpojumu kvalitāti (saistībā ar iesniegtajiem ūdenssaimniecības pakalpojumu tarifu projektiem) un pakalpojuma nodrošināšanu	4	15	4	10	1	6	-3
citas	-	-	4	10	2	12	-2
	27	100	42	100	16	100	26

### **III Kopsavilkums**

1. Ūdenssaimniecības nozarē 5 no saņemtajām sūdzībām bija saistītas ar jautājumiem par pakalpojuma līgumiem. Divas sūdzības bija pamatotas. Abos gadījumos Regulators ir sniedzis skaidrojumus un norādījumus gan sūdzību iesniedzējiem, gan sabiedrisko pakalpojumu sniedzējiem, lai to darbība atbilstu normatīvo aktu prasībām. Viena sūdzība bija nepamatota, jo Regulators nekonstatēja sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja prettiesisku rīcību. Divas sūdzības nebija Regulatora kompetencē.  
Regulators paskaidro, ka atbilstoši Ūdenssaimniecības pakalpojumu likumam ūdenssaimniecības pakalpojumus sniedz saskaņā ar pakalpojuma līgumu, kas noslēgts starp pakalpojumu sniedzēju un pakalpojumu lietotāju. Ūdenssaimniecības pakalpojumu sniegšana un lietošana bez pakalpojuma līguma noslēgšanas ir aizliegta.  
Regulators bieži konstatē, ka sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs un sabiedrisko pakalpojumu lietotājs nespēj vienoties par pakalpojuma līguma projekta punktiem. Norādām, ka līdzējiem līguma noteikumus ir jāspēj savstarpēji saskaņot tiesiski argumentētas un brīvas vienošanās celā. Ja starp pakalpojuma sniedzēju un patērētāju rodas strīds par to, vai noslēgtajā pakalpojuma līgumā ietvertie noteikumi ir netaisnīgi, jebkurai no līgumslēdzējām pusēm ir tiesības vērsties tiesā, bet patērētājs ir tiesīgs vērsties arī Patērētāju tiesību aizsardzības centrā. Regulatora kompetencē ir uzraudzīt pakalpojuma līguma nosacījumus tiktāl, cik to nosaka likums „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem”, ūdenssaimniecības pakalpojumu likums un citi ūdenssaimniecības nozares speciālie normatīvie akti. Regulators ir tiesīgs pārbaudīt, piemēram, vai pakalpojuma sniedzējs piemēro Regulatora apstiprināto tarifu, vai pakalpojuma sniedzējs ir tiesiski pārtraucis ūdenssaimniecības pakalpojumu sniegšanu, vai pakalpojuma līgumā tehniskie kritēriji, tostarp ūdens komercuzskaites mēraparātu mezgli izbūves nosacījumi, atbilst nozares normatīvajos aktos noteiktajam.
2. Par sagatavotajiem maksājuma dokumentiem (rēķiniem), tajā skaitā par rēķinu apkalošanas izmaksām tiešo maksājumu gadījumā ūdenssaimniecības nozarē ir saņemtas 4 sūdzības, kuras nav Regulatora kompetencē. Jautājumi par rēķinu apkalošanas izmaksām tiešo maksājumu gadījumā ir saistīti ar dzīvojamo māju pārvaldišanu un ir risināmi saskaņā ar Dzīvojamo māju pārvaldišanas likumu. Nedz likums „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem”, nedz Ministru kabineta 2009.gada 27.oktobra noteikumi Nr.1227 „Noteikumi par regulējamiem sabiedrisko pakalpojumu veidiem” neparedz Regulatoram kompetenci regulēt dzīvojamo māju pārvaldišanas nozari. Jautājumu gadījumā par kārtību, kādā tiek veikta samaksa un kritērijiem, pēc kuriem tiek noteikta katra dzīvokļa īpašnieka apmaksājamā daļa par saņemtajiem pakalpojumiem, dzīvokļu īpašnieki var vērsties pie sava dzīvojamās mājas pārvaldnika.
3. Par pakalpojuma tarifu piemērošanu saņemtas 2 sūdzības. Viena sūdzība bija par gaidāmo atkritumu apsaimniekošanas maksas izmaiņu pamatotību saistībā ar plānotajiem grozījumiem Dabas resursu nodokļa likumā. Saskaņā ar Atkritumu apsaimniekošanas likumu Regulatora kompetencē ir apstiprināt tarifus par sadzīves atkritumu apglabāšanu atkritumu poligonos, kas veido daļu no atkritumu apsaimniekošanas maksas un sevī neietver Dabas resursu nodokli par atkritumu apglabāšanu. Dabas resursu nodokli atkritumu apsaimniekošanas maksā iekļauj pašvaldības izvēlēts komersants, kurš sniedz sadzīves atkritumu apsaimniekošanas pakalpojumu. Līdz ar to ar jautājumiem par sadzīves atkritumu apsaimniekošanas maksu un tās izmaiņām saistībā ar Dabas resursu nodokļa apmēru ir jāvēršas attiecīgajā

pašvaldībā vai pie komersanta, kas sniedz konkrēto sadzīves atkritumu apsaimniekošanas (sadzīves atkritumu savākšanas) pakalpojumu.

Otra sūdzība bija par Regulatora apstiprināto un lietotājiem piemēroto tarifu atbilstību ūdenssaimniecības pakalpojumu tarifu aprēķināšanas metodikai. Regulators secināja, ka sūdzība ir nepamatota, jo nekonstatēja sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja prettiesisku rīcību. Regulators uzrauga regulējamo ūdenssaimniecības pakalpojumu sniedzēju sniegtos ūdenssaimniecības pakalpojumus, tajā skaitā pārbaudot, vai norēķinos ar pakalpojuma lietotājiem tiek piemērots apstiprinātais ūdenssaimniecības pakalpojumu tarifs un vai nav nepieciešams iesniegt jaunu tarifu projektu.

4. Ūdenssaimniecības nozarē 2 no saņemtajām sūdzībām bija saistītas ar jautājumiem par iesniegtajiem ūdenssaimniecības pakalpojumu tarifu projektiem, tajā skaitā par ieklauto izmaksu pozīciju pamatotību. Regulators sniedza skaidrojumu, ka tarifu projektu aprēķinos tiek iekļautas tikai tehnoloģiski un ekonomiski pamatotās izmaksas, kas pamatotas ar izmaksu pamatojošiem dokumentiem un skaidrojumiem, ko Regulators izvērtē pirms tarifu apstiprināšanas. Regulators apstiprina tarifus tādā apmērā, lai segtu pamatotas ūdenssaimniecības pakalpojumu sniegšanas izmaksas.
5. Par centralizēto ūdenssaimniecības pakalpojumu nodrošināšanu saņemta 1 sūdzība. Pārbaudot lietotāju sūdzībā minētos faktus, Regulators konstatēja, ka konkrētās situācijas izvērtēšana nav tā kompetencē, jo sūdzība bija saistīta ar ūdenssaimniecības pakalpojumu sniegšanu ārpus sabiedrisko pakalpojumu sniegšanas robežām. Regulatora kompetencē ir uzraudzīt, lai saskaņā ar likumu „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem”, ūdenssaimniecības pakalpojumu likumu un citiem ūdenssaimniecības nozares speciālajiem normatīvajiem aktiem ūdenssaimniecības pakalpojumu sniedzējs nodrošinātu sabiedriskos ūdenssaimniecības pakalpojumus līdz sabiedrisko pakalpojumu sniegšanas piederības robežai. Piederības robeža, līdz kurai tiek sniegti sabiedriskie ūdenssaimniecības pakalpojumi, ir robeža starp ūdenssaimniecības pakalpojumu sniedzēja īpašumā, valdījumā vai turējumā esošām centralizētām ūdensapgādes un kanalizācijas sistēmām un ūdenssaimniecības pakalpojumu lietotāja īpašumā (dzīvokļu īpašnieku kopīpašumā) vai valdījumā esošajām ūdensapgādes un kanalizācijas sistēmām. Arī ar blakuslietotājiem saistītie jautājumi nav Regulatora kompetencē, jo Ministru kabineta 2016.gada 22.marta noteikumi Nr.174 “Noteikumi par sabiedrisko ūdenssaimniecības pakalpojumu sniegšanu un lietošanu” noteic, ja pakalpojumu lietotājs, kas izmanto ūdenssaimniecības pakalpojumus, ar savā īpašumā vai valdījumā esošu ūdensapgādes un kanalizācijas sistēmu starpniecību sniedz pakalpojumus citam blakuslietotājam, piegādājot viņa nekustamajam īpašumam ūdeni vai novadot noteķudeņus, šādi sniegtie pakalpojumi nav uzskatāmi par sabiedriskajiem ūdenssaimniecības pakalpojumiem.
6. Viena sūdzība saņemta par ūdenssaimniecības inženiertīku piederību un remontu, un viena sūdzība ir saņemta par komersanta rīcību, konstatējot, ka lietotājs patvalīgi pieslēdzies centralizētajai ūdensapgādes sistēmai, un aprēķinot maksu par patērēto ūdeni. Abos gadījumos sūdzības iesniegtas par ūdenssaimniecības pakalpojumiem, kuri tiek sniegti ar Rīgas pilsētas centralizēto ūdenssaimniecības sistēmu starpniecību (Bukultos un Rīgā). Pārbaudot lietotāju sūdzībās minētos faktus, Regulators konstatēja, ka sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja rīcība ir tiesiska. Pirmās sūdzības gadījumā iesniedzējs uzskatīja, ka sabiedrisko ūdenssaimniecības pakalpojumu sniedzējs ir atbildīgs par ūdensapgādes traucējumu novēršanu ūdensapgādes inženiertīkos, kuri neatrodas pakalpojumu sniedzēja valdījumā. Rīgas domes 2002.gada 17.~~decembra~~

saistošie noteikumi Nr.39 „Rīgas ūdensvada un kanalizācijas tīklu un būvju ekspluatācijas, lietošanas un aizsardzības noteikumi” noteic, ka pakalpojumu lietotāja īpašumā vai valdījumā esošie ūdensapgādes un kanalizācijas inženiertīkli un būves tiek ekspluatētas un remontētas par viņa līdzekļiem. Līdz ar to ūdensapgādes nodrošināšanai nepieciešamās darbības veicamas personai, kuras valdījumā atrodas ūdensapgādes sistēma. Ar jautājumiem par iepriekš izbūvētu, ekspluatācijā pieņemtu inženiertīklu piederību ir jāvēršas vietējā pašvaldībā. Savukārt patvalīgas pieslēgšanās gadījumā pakalpojuma sniedzēja apsaimniekotajām ūdenssaimniecības sistēmām pakalpojuma sniedzējs ir tiesīgs veikt ūdens patēriņa aprēķinu. Regulators norāda, ka par saņemtajiem ūdenssaimniecības pakalpojumiem lietotājam ir pienākums veikt samaksu pakalpojumu sniedzējam, kā arī lietotājam un pakalpojumu sniedzējam ir jānoslēdz līgums pirms ūdenssaimniecības pakalpojuma saņemšanas.

Priekšsēdētājs



R.Irklis