



SABIEDRISKO
PAKALPOJUMU
REGULĒŠANAS
KOMISIJA

APSTIPRINĀTS

Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas
komisijas
padomes 2018.gada 15.februāra sēdē
(prot. Nr.7, 2.p.)

Pārskats par ūdenssaimniecības un sadzīves atkritumu apglabāšanas pakalpojumu lietotāju sūdzībām 2017.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 2017.gadā.

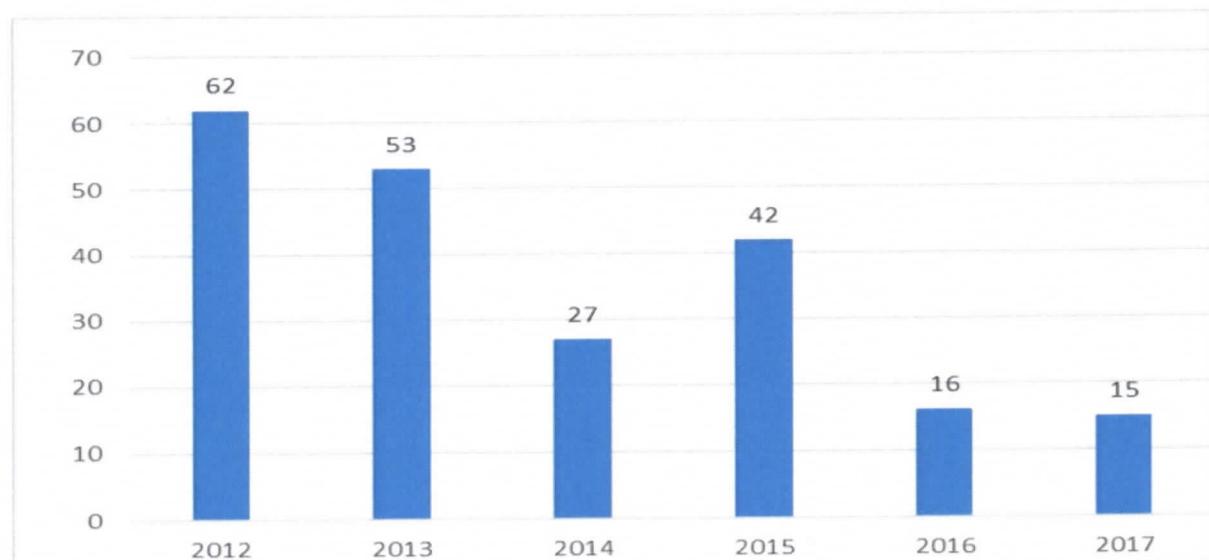
Pārskata mērķis ir sniegt sabiedrisko pakalpojumu lietotājiem un regulējamo nozaru komersantiem apkopotu un izvērtētu informāciju par Regulatoram 2017.gadā iesniegtajām ūdenssaimniecības un sadzīves atkritumu apglabāšanas pakalpojumu lietotāju sūdzībām.

II Regulatoram 2017.gadā iesniegtās ūdenssaimniecības un sadzīves atkritumu apglabāšanas pakalpojumu lietotāju sūdzības

Regulators 2017.gadā saņēma un sniedza atbildes uz 11 rakstveida sūdzībām un 4 elektroniskiem sūtījumiem, kuros ietverti jautājumi par ūdenssaimniecības pakalpojumu sniegšanu. Saistībā ar sadzīves atkritumu apglabāšanas pakalpojumu Regulatorā 2017.gadā nav saņemts neviens iesniegums.

2017.gadā Regulatorā iesniegts par 1 sūdzību mazāk nekā 2016.gadā (1.attēls).

1.attēls. Iesniegumu un sūdzību skaita dinamika 2012.–2017.gadā



Regulatorā saņemto sūdzību skaita samazināšanās liecina par to, ka ir uzlabojusies ūdenssaimniecības pakalpojumu kvalitāte un ūdenssaimniecības pakalpojumu lietotāji daudzus jautājumus atrisina sadarbībā ar ūdenssaimniecības pakalpojumu sniedzējiem, neiesaistot Regulatoru.

No juridiskām personām ir saņemtas 5 sūdzības, no fiziskām personām – 10 sūdzības. Izskatot 2017.gadā saņemtās sūdzības, 40% gadījumu no kopējā sniegto atbilžu skaita (6 atbildēs) Regulators iesniedzējiem sniedza skaidrojumus, 33% gadījumu no kopējā sniegto atbilžu skaita (5 sūdzības) Regulators konstatēja, ka sūdzības ir nepamatotas, 20% gadījumu no kopējā sniegto atbilžu skaita (3 atbildēs) Regulators konstatēja, ka sūdzības

par dažādiem ar ūdenssaimniecības nozari saistītiem jautājumiem nav Regulatora kompetencē un tikai 7% gadījumu (1 sūdzība) Regulators konstatēja, ka sūdzība par ūdenssaimniecības pakalpojumu nodrošināšanu ir pamatota (1.tabula).

1.tabula. Iesniegumu un sūdzību izvērtējuma salīdzinājums, 2017.gads un 2016.gads

Sūdzību sadalijs	Kopā t.sk.				Izmaiņas pret 2016	Ūdenssaimniecība		Sadzīves atkritumu apglabāšana	
	2016		2017			2016	2017	2016	2017
	skaits	%	skaits	%	skaits	Skaits	skaits		
Pamatotas	2	13	1	7	-1	2	1	-	-
Nepamatotas	3	19	5	33	2	3	5	-	-
Sniegts skaidrojums	4	25	6	40	2	4	6	-	-
Nav Regulatora kompetence	7	43	3	20	-4	6	3	1	-
Kopā:	16	100	15	100	-1	15	15	1	-

2.tabula. 2015., 2016. un 2017.gadā saņemto sūdzību dalījums pēc saturā

Sūdzību dalījums pēc saturā	2015		2016		2017		Izmaiņas pret 2017/2016
	skaits	%	skaits	%	skaits	%	
par ūdenssaimniecības pakalpojumu sniedzēju rīcību saistībā ar noslēgtajiem sabiedriskā ūdenssaimniecības pakalpojuma līgumiem	4	10	5	31	8	54	3
par norēķiniem (tajā skaitā par tiešajiem norēķiniem)	7	17	4	25	-	-	-4
par spēkā esošo ūdenssaimniecības pakalpojumu tarifu piemērošanu	6	14	2	13	2	13	-
par iesniegtajos ūdenssaimniecības pakalpojumu tarifu projektos iekļauto izmaksu pozīciju pamatotību, iespēju iepazīties ar iesniegtajiem ūdenssaimniecības pakalpojumu tarifu projektiem	14	32	2	13	-	-	-2
par ūdens skaitītāju uzstādīšanu un nomaiņu	1	2	-	-	-	-	-
par parādu nomaksu	-	-	-	-	2	13	2
par ūdenssaimniecības pakalpojumu kvalitāti (saistībā ar iesniegtajiem ūdenssaimniecības pakalpojumu tarifu projektiem) un pakalpojuma nodrošināšanu	4	10	1	6	2	13	1
citas	4	10	2	12	1	7	-1
	42	100	16	100	15	100	-1

Analizējot 2017.gadā saņemtās sūdzības, Regulators secināja, ka sūdzību skaitam saistībā ar jautājumiem par līgumiem katru gadu ir tendence palielināties. Regulators paskaidro, ka atbilstoši ūdenssaimniecības pakalpojumu likuma 8.pantam sabiedriskos ūdenssaimniecības pakalpojumus sabiedrisko ūdenssaimniecības pakalpojumu lietotājiem sniedz saskaņā ar sabiedriskā ūdenssaimniecības pakalpojuma līgumu (turpmāk – līgums), kas noslēgts starp ūdenssaimniecības pakalpojumu sniedzēju un ūdenssaimniecības pakalpojumu lietotāju. Ūdenssaimniecības pakalpojumu sniegšana un lietošana bez līguma noslēgšanas ir aizliegta.

Vienas pamatošās sūdzības gadījumā ūdenssaimniecības pakalpojumu lietotājs nespēja vienoties ar ūdenssaimniecības pakalpojumu sniedzēju par līguma noteikumiem (līguma termiņu, līguma attiecīšanu uz pakalpojumiem, kuri saņemti līdz līguma noslēgšanai, pienākumu izbūvēt komercuzskaites mēraparāta mezglu un par pienākumiem attiecībā uz sabiedrisko ūdenssaimniecības pakalpojumu nodrošināšanu blakus esošajam nekustamajam īpašumam) un līdz ar to arī nevarēja noslēgt jaunu līgumu. Izvērtējot situāciju, Regulators konstatēja, ka pastāv strīds par nekustamo īpašumu un norit tiesvedība. Nemot vērā iepriekš minēto, ūdenssaimniecības pakalpojumu lietotājam ir neskaidrs jautājums par to, kā tiks organizēta sabiedrisko ūdenssaimniecības pakalpojumu sniegšana un pakalpojumu uzskaitē nekustamajā īpašumā pēc tiesvedības izbeigšanas. Līdz ar to ūdenssaimniecības pakalpojumu lietotājam nebija pienāmami atsevišķi noteikumi, kuri ietverī ūdenssaimniecības pakalpojumu sniedzēja piedāvātajā tipveida līguma projektā. Attiecībā uz ūdenssaimniecības pakalpojumu sniedzēja norādi uz to, ka ūdenssaimniecības pakalpojumu sniedzēja nostāja visos jautājumos ir pamatojama ar vienlīdzības principu, slēdzot ar visiem ūdenssaimniecības pakalpojumu lietotājiem līgumus ar vienādiem nosacījumiem, Regulators ūdenssaimniecības pakalpojumu sniedzējam paskaidroja, ka vienlīdzības princips ietver ne tikai pienākumu pie vienādiem faktiskiem un tiesiskiem lietas apstākļiem pieņemt vienādus lēmumus un vienādi rīkoties, bet arī to, ka, pastāvot atšķirīgiem faktiskajiem vai tiesiskajiem lietas apstākļiem, jāpiņem atšķirīgi lēmumi vai jārīkojas atšķirīgi. Sūdzības izvērtēšanas gaitā ūdenssaimniecības pakalpojumu lietotājs un ūdenssaimniecības pakalpojumu sniedzējs panāca vienošanos un līgums tika noslēgts, nemot vērā ūdenssaimniecības pakalpojumu lietotāja ierosinātos precīzējumus līguma noteikumos.

Trīs sūdzības tika saņemtas no ūdenssaimniecības pakalpojumu lietotājiem par ūdenssaimniecības pakalpojumu sniedzēju atteikumu slēgt līgumu. Pārbaudot ūdenssaimniecības pakalpojumu lietotāju sūdzībās minētos faktus, Regulators divos gadījumos konstatēja, ka ūdenssaimniecības pakalpojumu lietotājs nesniedz visus līguma noslēgšanai nepieciešamos dokumentus, vienā gadījumā nespēj vienoties par izstrādātā pakalpojuma līguma projekta punktiem. Izskatot sūdzības, Regulators bieži konstatē, ka sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs un sabiedrisko pakalpojumu lietotājs nespēj vienoties par izstrādātā pakalpojuma līguma projekta punktiem. Regulators norāda, 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, izskatot sūdzības un strīdus, 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 ūdenssaimniecības pakalpojumu sniedzējs piemēro Regulatora apstiprināto ūdenssaimniecības pakalpojumu tarifu, vai ūdenssaimniecības pakalpojumu sniedzējs ir tiesiski pārtraucis sabiedrisko ūdenssaimniecības pakalpojumu sniegšanu, vai līgumā tehniskie kritēriji,

komercuzskaites mēraparāta mezgla izbūves nosacījumi, atbilst nozares normatīvajos aktos noteiktajam.

Četras sūdzības tika saņemtas no dzīvojamā māju dzīvokļu īpašnieku izveidotām biedrībām (turpmāk – biedrības), kas izveidotas, lai apsaimniekotu dzīvojamās mājas. Izvērtējot iesniegtās sūdzības, Regulators konstatēja, ka biedrības nav izpratušas Dzīvojamā māju pārvaldišanas likuma normas. Piemēram, biedrības mēģinājušas noslēgt līgumu ar ūdenssaimniecības pakalpojumu sniedzēju, pirms tam nepārtraucot tiesiskās attiecības ar esošo dzīvojamās mājas pārvaldnieku, vai arī neiesniedzot ūdenssaimniecības pakalpojumu sniedzējam visus līguma noslēgšanai nepieciešamos dokumentus, piemēram, ar pilnvarojuma tiesiskuma pārbaudi saistītos dokumentus. Normatīvie akti nosaka gan sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja, gan sabiedrisko pakalpojumu lietotāja pienākumus. Piemēram, lai tiktu noslēgts līgums par sabiedrisko pakalpojumu sniegšanu, sabiedrisko pakalpojumu lietotājam ir pienākums iesniegt pakalpojumu sniedzējam visus līguma noslēgšanai nepieciešamos dokumentus. Dzīvojamās mājas gadījumā dzīvokļu īpašnieku kopības (kas ir sabiedrisko pakalpojumu lietotājs) pienākums ir ievērot Dzīvojamā māju pārvaldišanas likuma 17.²panta otrajā daļā noteikto un, pamatojoties uz likumā noteiktajā kārtībā pieņemtu dzīvokļu īpašnieku lēmumu, pilnvarot vienu personu, kas visu dzīvojamās mājas īpašnieku vārdā ir tiesīga noslēgt pakalpojuma līgumu. Savukārt sabiedrisko pakalpojumu sniedzējam ir tiesības lūgt pilnvarotai personai iesniegt dokumentus, kas saistīti ar pilnvarojuma tiesiskuma pārbaudi. Jautājumi par dzīvojamā māju pārvaldišanu un ir risināmi saskaņā ar Dzīvojamā 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 dzīvojamā māju pārvaldišanas nozari.

Salīdzinot ar 2016.gadu, 2017.gadā nav mainījies saņemto sūdzību skaits par ūdenssaimniecības pakalpojumu tarifu piemērošanu – gan 2016.gadā, gan 2017.gadā saņemtas divas sūdzības. Viena sūdzība bija par kanalizācijas pakalpojuma tarifa piemērošanu lietus noteikūdeņiem, kuri nonāk ūdenssaimniecības pakalpojumu sniedzēja centralizētajā kanalizācijas sistēmā. Regulators paskaidroja, ka saskaņā ar Ministru kabineta 2016.gada 22.marta noteikumu Nr.174 „Noteikumi par sabiedrisko ūdenssaimniecības pakalpojumu sniegšanu un lietošanu” 49.punktu, ja ūdenssaimniecības pakalpojuma lietotājs centralizētajā kanalizācijas sistēmā novada lietus noteikūdeņus no sava nekustamā īpašuma teritorijas, to daudzums tiek iekļauts novadītajā kopējā noteikūdeņu daudzumā. Līdz ar to par novadītā lietus noteikūdeņu apjoma savākšanu un par savāktu lietus noteikūdeņu attīrišanu jānorēķinās atbilstoši Regulatora apstiprinātajam kanalizācijas pakalpojumu tarifam. Otra sūdzība bija par Regulatora apstiprināto un ūdenssaimniecības pakalpojumu lietotājiem piemēroto kanalizācijas pakalpojumu tarifu. Sūdzības iesniedzēja ieskatā noteikūdeņu attīrišana kanalizācijas sistēmā, kuras lietotājs ir sūdzības iesniedzējs, tiek veikta nepilnīgi, līdz ar to būtu piemērojams samazināts kanalizācijas pakalpojumu tarifs. Regulators paskaidroja, ka ūdenssaimniecības pakalpojumu tarifi tiek apstiprināti katram ūdenssaimniecības pakalpojumu sniedzējam atbilstoši pamatotām pakalpojumu sniegšanas izmaksām attiecīgā ūdenssaimniecības pakalpojumu sniedzēja apkalpojošajā teritorijā. Regulators norādīja, ka jautājumu izskatīšana par vidē novadīto noteikūdeņu kvalitāti atbilstoši Ministru kabineta 2002.gada 22.janvāra noteikumos Nr.34 „Noteikumi par piesārnojošo vielu emisiju ūdenī” noteiktajam ir Valsts vides dienesta reģionālās vides pārvaldes kompetencē.

Lai gan no 2015.gada 27.februāra netiek regulēti ūdenssaimniecības pakalpojumu sniedzēji, kuru sniegtais ūdenssaimniecības pakalpojumu apjoms neatbilst ūdenssaimniecības

pakalpojumu regulēšanas kritērijiem, par neregulējamo ūdenssaimniecības pakalpojumu sniedzējiem tika saņemtas divas sūdzības. Regulators paskaidroja, ka sūdzībās norādītie ūdenssaimniecības pakalpojumu sniedzēji nav uzskatāmi par tādiem, kuru sniegtie pakalpojumi būtu regulējami saskaņā ar likumu „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem”. Regulatora pienākumos ūdenssaimniecības nozarē ietilpst ūdenssaimniecības pakalpojumu sniedzēju sniegto ūdensapgādes pakalpojumu (ūdens ieguve un sagatavošana; ūdens piegāde) regulēšana un kanalizācijas pakalpojumu (notekūdeņu savākšana un novadišana; notekūdeņu attīrišana) regulēšana, ja ūdenssaimniecības pakalpojumu sniedzēja sniegto sabiedrisko ūdenssaimniecības pakalpojumu apjoms vismaz vienā no minētajiem četriem sabiedriskā pakalpojuma veidiem pārsniedz 100 000 m³ gadā. Regulators neuzrauga un neapstiprina ūdenssaimniecības pakalpojumu tarifus neregulējamu ūdenssaimniecības pakalpojumu sniedzējiem. Saskaņā ar Ūdenssaimniecības pakalpojumu likumu neregulējamo ūdenssaimniecības pakalpojumu sniedzēju uzraudzība un maksas par to sniegtajiem sabiedriskajiem ūdenssaimniecības pakalpojumiem noteikšana ir pašvaldību kompetencē.

Regulatorā joprojām tiek saņemtas sūdzības par jautājumiem, kuri neietilpst Regulatora kompetencē. Par ūdenssaimniecības pakalpojumu sniedzēja rīcību saistībā ar parāda nomaksu saņemtas divas sūdzības. Regulators paskaidroja, ka sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja un sabiedrisko pakalpojumu lietotāja strīdu par zaudējumiem, maksājuma dokumentiem vai parāda piedziņu izskata tiesa Civilprocesa likumā noteiktajā kārtībā. Tādējādi jautājumi par parādiem neietilpst Regulatora kompetencē. Viena sūdzība saņemta ar lūgumu izvērtēt pašvaldības domes saistošajos noteikumos apstiprinātās ūdens patēriņa normas. Regulators uzrauga, lai sabiedrisko pakalpojumu sniegšanā regulējamās nozarēs tiku ievērots likums „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem”, kā arī regulējamo nozaru speciālie normatīvie akti. Regulatora kompetencē neietilpst jautājumi par ūdens patēriņa normu noteikšanu un pašvaldību saistošo noteikumu pamatošības vērtēšanu. Jautājumos par saistošajos noteikumos noteiktajām ūdens patēriņa normām var vērsties pie attiecīgās pašvaldības. Savukārt pašvaldību darbību pārrauga Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija, līdz ar to jautājumos par pašvaldību darbību var vērsties Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijā.

Līdztekus rakstveidā vai elektroniskā veidā sniegtām atbildēm uz iesniegumiem un sūdzībām sabiedrisko pakalpojumu lietotājiem ir iespējams saņemt skaidrojumus un konsultācijas pa tālruni. Ikdienā Regulatora darbinieki sniedz konsultācijas, kā rīkoties, saskaroties ar neapmierinošu sabiedrisko pakalpojumu, un sniedz skaidrojumus iespējamam risinājumam konfliktsituācijas gadījumā ar sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju, kā arī informē par iesnieguma vai sūdzības iesniegšanas kārtību, lai iesniegums tiku izskatīts pēc būtības.

Priekšsēdētāja

p.i.

padomes loceklis

R.Irkla

I.Mantiņš