

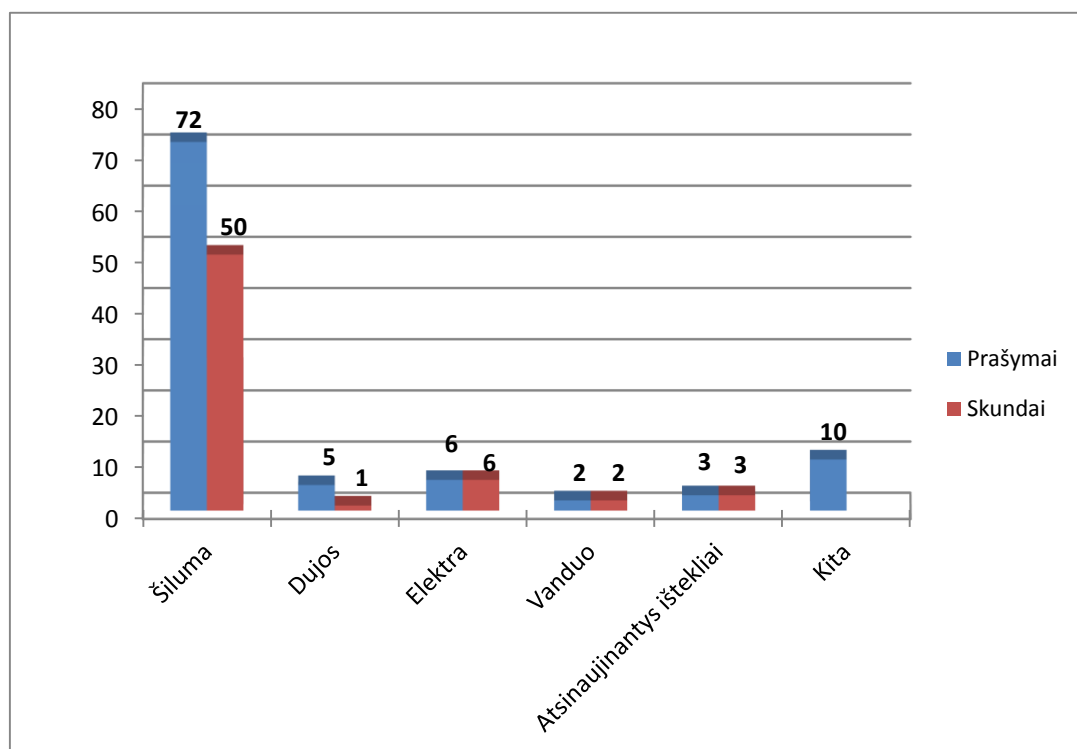
KOMISIJOJE GAUTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ 2013 M. IV KETV. SUVESTINĖ

2013 m. IV ketv. Komisija gavo 98 vartotojų prašymus ir 62 skundus¹. Šilumos sektoriuje gauti 72 prašymai ir 50 skundų, dujų sektoriuje – 5 prašymai ir 1 skundas, elektros sektoriuje po 6 prašymus ir skundus, vandens sektoriuje po 2 prašymus ir skundus, atsinaujinančių išteklių sektoriuje po 3 prašymus ir skundus. Taip pat į Komisiją kreiptasi dėl informacijos apie neišmokėtos darbo užmokesčio dalies pateikimo, valstybės tarnybos stažo apskaitos, dokumentų išdavimo, suskystintų naftos dujų. Iš viso gauta 10 prašymų. Palyginimui, 2012 m. IV ketv. atitinkamai gauti 98 vartotojų prašymai ir 78 skundai.

Daugiausia vartotojų prašymų ir skundų sulaukiama dėl įmonių veiklos šilumos ūkio sektoriuje.

1 paveikslėlyje pateikiami duomenys atspindi gautų prašymų ir skundų pasiskirstymą pagal sektorius.

1 pav. 2013 m. IV ketv. gautų vartotojų prašymų ir skundų pasiskirstymas pagal sektorius (vnt.)



Šaltinis: Komisija.

¹**Prašymas** – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į instituciją prašant administracinės paslaugos – išduoti leidimą (licenciją), dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą; nustatytą tvarka pateikti institucijos turimą informaciją; priimti administracinį sprendimą – įsakymą, potvarkį ar nustatytą tvarka kitą nustatytosios formos dokumentą, kuriame išreiškiama institucijos valia; atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus.

Skundas – asmens rašytinis kreipimasis į Komisiją, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

2013 m. IV ketv. išnagrinėtų prašymų ir skundų bei priimtų sprendimų statistika pateikiama 1 lentelėje.

1 lentelė. 2013m. IV. ketv. vartotojų prašymų ir skundų nagrinėjimas

Sektorius	Reikalavimai patenkinti	Reikalavimai patenkinti iš dalies	Atmesti	Kita**	Iš viso
Šiluma	-	1	37	71 (3*)	109 (7 nagrinėjami)
Dujos	-	-	1	5 (2*)	6
Elektra	2	-	2	8 (1*)	12
Vanduo	-	-	2	2 (1*)	4
Atsinaujinantys ištekliai	-	-	3	3	6
Kita	-	-	-	10 (2*)	10
Iš viso:	2	1	45	99	147

*vienu prašymu kreiptasi dėl dviejų sektorių

**priimti kitokio pobūdžio sprendimai: atsakyta pareiškėjui; atsakyta el. paštu; pateikti prašomi duomenys; prašomos informacijos pateikimas nereikalavo sprendimo; prašymas arba skundas persiųstas kompetentingai institucijai ir pan.

Šaltinis: Komisija.

2013 m. III ketv. Komisijoje liko neišnagrinėti 8 vartotojų prašymai ir 8 skundai. Juos išnagrinėjus, priimti tokie sprendimai: 9 vartotojų skundai atmesti kaip nepagrįsti, 7 atvejais buvo priimtas kitas sprendimas (pateikta prašoma informacija, atsakyta pareiškėjams teisės aktų nustatyta tvarka, prašymai arba skundai persiųsti kompetentingai institucijai).

Komisijoje 2013 m. IV ketv. lieka neišnagrinėti 4 vartotojų prašymai ir 3 skundai, dėl kurių sprendimai bus priimti 2014 m. I ketv.

2013 m. IV ketv., palyginti su 2012 m. IV ketv., sumažėjo ne pagal kompetenciją institucijoms teikiamų prašymų ir skundų. Tik 19 prašymų ir skundų Komisijai buvo persiųsta iš kitų vartotojų prašymus ir skundus nagrinėjančių institucijų: Lietuvos Respublikos energetikos ministerijos, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos, Valstybinės energetikos inspekcijos prie Energetikos ministerijos, Prezidento kanceliarijos, Seimo kontrolierių įstaigos. Palyginimui, 2012 m. IV ketv. tokių prašymų ir skundų buvo gauta 39. Taip pat per metus nuo 10 iki 3 sumažėjo Komisijoje gautų prašymų ir skundų, kurie buvo persiųsti nagrinėti pagal kompetenciją kitoms institucijoms.

2012 m. IV ketv. gauti 98 vartotojų prašymai ir 78 skundai: šilumos sektoriuje gauti 72 prašymai ir 60 skundų, dujų sektoriuje – 2 prašymai ir 6 skundai, elektros sektoriuje po 8 prašymus ir skundus, vandens sektoriuje 7 prašymai ir 3 skundai, atsinaujinančių išteklių sektoriuje 7 prašymai ir 1 skundas, kita – 2 prašymai.

Komisijai išnagrinėjus 2012 m. IV ketv. gautus 176 prašymus ir skundus, priimti 174 sprendimai, iš kurių 2 tarpsektoriniai: 22 atvejais reikalavimai patenkinti, 10 atvejų reikalavimai patenkinti iš dalies, 61 atveju reikalavimai atmesti ir 81 atveju priimtas kitokio pobūdžio sprendimas.

Dėl prijungimo prie tinklų kainų 2013 m. IV ketv. gautas 1 skundas, tai yra 6 skundais mažiau nei 2012 m. IV ketv. Komisija 2012 m. IV ketv. gavo 2 prašymus ir 7 skundus.

Dėl vėlavimo prijungti elektros įrenginius prie elektros tinklų 2013 m. IV ketv. gautas 1 skundas, o 2012 m. IV. ketv. – 1 prašymas.

Dėl prijungimo kliūčių 2013 m. IV ketv. gautas 1 skundas, kaip ir 2012 m. IV ketv., tačiau prieš metus gauti dar ir 2 prašymai.

Dėl apskaitos prietaisų įrengimo 2013 m. IV ketv. gautas 1 prašymas ir 2 skundai, tai yra 1 prašymu mažiau nei 2012 m. IV ketv. (gauta po 2 prašymus ir skundus).

Vartotojai skundėsi dėl išlaidų, susijusių su nuotolinės duomenų nuskaitymo ir perdavimo sistemos įrengimu bei priežiūra. Taip pat vartotojai teiravosi dėl karšto vandens skaitiklio įrengimo ir aptarnavimo mokesčio taikymo.

2 lentelė. Vartotojų prašymai, skundai dėl prijungimo prie tinklų arba atsijungimo

Pobūdis	Prašymai	Skundai
Dėl kainų	-	1
Dėl vėlavimo	-	1
Dėl prijungimo kliūčių	-	1
Dėl apskaitos prietaisų įrengimo	1	2
Dėl atsijungimo nuo centralizuotos šildymo sistemos	1	-
Kiti*	-	1
Iš viso:	2	6

* dėl leistinosios naudoti galios

Šaltinis: Komisija.

Vartotojų prašymų ir skundų duomenys dėl prekių arba paslaugų teikimo pateikti 3 lentelėje.

3 lentelė. Vartotojų prašymai, skundai dėl prekių arba paslaugų teikimo

Pobūdis	Prašymai	Skundai
Atjungimas už skolas	1	-
Kiti *	6	2
Iš viso:	7	2

* Dėl karšto vandens apskaitos prietaisų metrologinės apskaitos, dėl šilumos tiekimo teisėtumo, dėl suvartotos elektros energijos cirkuliacinių siurblių darbui apmokėjimo, pastato šilumos punkto įrenginių darbo reguliavimo ir pan.

Šaltinis: Komisija.

Dėl šilumos paskirstymo metodo taikymo 2013 m. IV ketv. gauta 10 prašymų ir 3 skundais daugiau nei 2012 m. IV. ketvirtį. Komisija 2013 m. IV ketv. gavo 40 prašymų ir 26 skundus, palyginimui 2012 m. IV ketv. gauta 30 prašymų ir 23 skundai (2013 m. III ketv. – 14 prašymų ir 9 skundai).

Vartotojai teiravosi dėl šilumos metodų taikymo, kai vartotojams netinka nė vienas iš Komisijos rekomenduojamų šilumos paskirstymo metodų, o vartotojai, parengę savo namo šildymo sistemos ypatumus atitinkantį metodą, pateikia jį Komisijai derinti. Taip pat šilumos vartotojai kreipiasi į Komisiją dėl šilumos paskirstymo metodų nuostatų išaiškinimo. Vartotojai dažniausiai skundėsi dėl šilumos paskirstymo teisingumo, dėl mokesčių už bendrojo naudojimo patalpų šildymą, kai laiptinėse atjungti radiatoriai, dėl karšto vandens temperatūros palaikymo normatyvo ir pan.

Dėl mokėjimų už suteiktas paslaugas 2013 m. IV ketv. gauta 22 prašymais ir 24 skundais mažiau nei 2012 m. IV ketv. Palyginti su 2012 m. IV ketv., šių prašymų skaičius sumažėjo nuo 34 iki 12, o skundų nuo 32 iki 8. (2013 m. III ketv. gauti 8 prašymai ir 11 skundų).

Skundžiamasi dėl sąskaitų už šildymą teisėtumo ir pagrįstumo, dėl šilumos, suvartotos su nepaskirstytu karštu vandeniu, išskirstymo, dėl šilumos energijos paskirstymo karštam vandeniui paruošti, dėl sąskaitos už šildymą, kai įrengta šildymo sistema su individualiais apskaitos prietaisais butuose ir pan.

4 lentelė. Vartotojų prašymai ir skundai dėl kainų ir tarifų

Pobūdis	Prašymai	Skundai
Dėl kainų ir tarifų keitimų	3	2
Dėl tarifų nustatymo skaidrumo	5	3
Lengvatiniai tarifai	3	-
Dėl šilumos paskirstymo metodo	40	26
Dėl mokėjimų už suteiktas paslaugas	12	8
Kita *	10	4
Iš viso:	73	43

* dėl šilumos kainų ir šildymo sistemos, dėl aukcionų organizavimo, sustabdymo, dėl pritaikytų blogų fiksuotų tarifų ir prijungimo nuolaidos, dėl šilumos supirkimo tvarkos ir pan.

Šaltinis: Komisija.

Dėl neteisingai išrašytų sąskaitų 2013 m. IV ketv. gauti 7 prašymai ir 3 skundai, t. y. 6 prašymais ir 1 skundu daugiau, palyginti su 2012 m. IV ketv. (2013 m. III ketv. gautas 1 prašymas). Domėtasi dėl šildymo ir karšto vandens kokybės, netinkamai sumontuotų šilumos apskaitos prietaisų ir šildymo bei karšto vandens sistemų ir pan.

Dėl nepagrįstų sąskaitų 2013 m. IV ketv., palyginti su 2012 m. IV ketv., prašymų skaičius padidėjo nuo 2 iki 4, skundų – nuo 3 iki 22 (2013 m. III ketv. nebuvo gautų skundų ir prašymų). Skundų skaičiaus padidėjimą galima paaiškinti tuo, kad vis daugiau vartotojų žino, kur kreiptis, manydami, kad yra pažeistos jų teisės, auga domėjimasis mokėjimų pagrįstumu. Dažniausiai domėtasi, kokių pagrindų ir kokia tvarka buvo nustatyta šilumos kaina, kuri taikoma apskaičiuojant mokesčius už šildymą, dėl mokėjimų už suvartotą karštą vandenį skaičiavimo pagal normatyvus, skundžiamasi dėl šilumos kiekio, viršijančio normatyvinį šilumos kiekį cirkuliacijai, dėl suvartotos

šilumos paskirstymo, dėl mokėjimų už suvartotą elektros energiją požeminėje stovėjimo aikštelėje ir pan.

5 lentelė. Vartotojų prašymai ir skundai dėl sąskaitų išrašymo, teikimo

Pobūdis	Prašymai	Skundai
Dėl neteisingai išrašytų sąskaitų (sąskaitoje pateikti neteisingi duomenys)	7	3
Dėl nepagrįstų sąskaitų (išrašyta sąskaita už neįsigytas prekes ar paslaugas)	4	22
Kiti *	2	2
Iš viso:	13	27

* dėl pateiktoje sąskaitoje nurodytų mokėjimų, dėl savivaldybės sprendimo nustatant geriamojo vandens kainą ir pan.

Šaltinis: Komisija.

2013 m. IV ketv. gauti du vartotojų prašymai dėl galimybės laisvai pasirinkti dujų tiekimo įmonę. 2012 IV. ketv. gautas 1 skundas dėl to, kad pareiškėjas nebuvo informuotas apie pasikeisiantį geriamojo vandens tiekėją (2013 m. III ketv. nebuvo gautų skundų ir prašymų).

6 lentelė. Vartotojų prašymai ir skundai dėl paslaugos teikėjo keitimo

Pobūdis	Prašymai	Skundai
Kita*	2	-
Iš viso:	2	-

* paslaugos teikėjo keitimo procedūros

Šaltinis: Komisija.