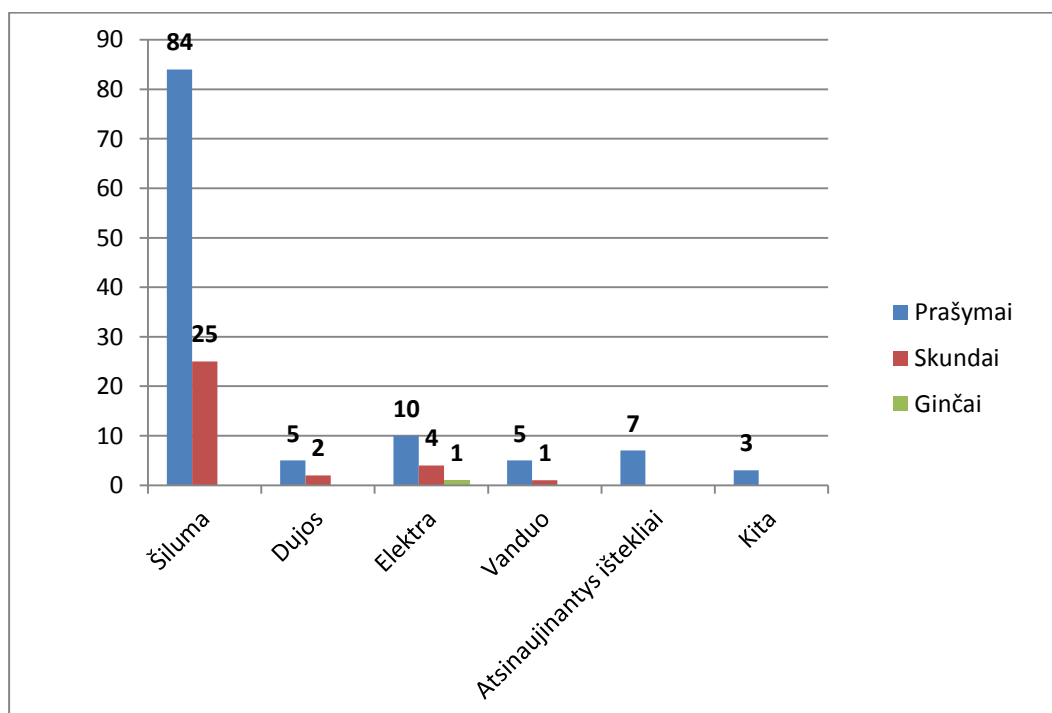


## KOMISIJOJE GAUTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ 2013 M. II KETV. SUVESTINĖ

2013 m. II ketv. Komisija gavo 113 vartotojų prašymų, 32 skundus ir nagrinėjo 1 ginčą<sup>1</sup>. Kaip ir pirmąjį 2013 m. ketvirtį, dominuoja vartotojų skundai ir prašymai, susiję su įmonių veikla šilumos ūkio sektoriuje. Vartotojų prašymų ir skundų skaičius šilumos sektoriuje 2013 m. II ketv., palyginti su 2013 m. I ketv., sumažėjo 31 proc. – nuo 122 iki 84. Skundų skaičius sumažėjo 63 proc., t. y., nuo 67 iki 25. Toks ženklus skundų skaičiaus sumažėjimas gali būti siejamas su pasibaigusiu šildymo sezonu: šiluma yra vartojama tik karšto vandens temperatūrai palaikyti, geriamajam vandeniui pašildyti, vartotojų sąskaitos už šildymą yra mažesnės, todėl šiltuoju metų laiku jie į Komisija paprastai kreipiasi tik dėl klausimų, susijusių su karštu vandeniu.

1 paveikslėlyje pateikti duomenys atspindi gautų prašymų ir skundų pasiskirstymą pagal sektorius 2013 m. II ketv.

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



Šaltinis: Komisija.

<sup>1</sup>**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; nustatyta tvarka pateikti institucijos turimą informaciją; priimti administracinį sprendimą – įsakymą, potvarkį ar nustatyta 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.

**Ginčas** – energetikos įmonės ir skundžiamos įmonės konfliktas, kylantis iš komercinių sutartinių teisinių santykių, kuris grindžiamas pažeistais energetikos įmonės teisiniais interesais.

2013 m. II ketv. išnagrinėtų bei nagrinėjamų prašymų, skundų ir ginčų bei priimtų sprendimų statistika pateikiama 1 lentelėje.

*1 lentelė. Vartotojų prašymų ir skundų nagrinėjimas*

Sektorius	Reikalavimai patenkinti	Reikalavimai patenkinti iš dalies	Atmesti	Kita**	Iš viso
Šiluma	1	1	11	83(1*)	96 (13 nagrinėjamų)
Dujos	-	-	1	6(1*)	7
Elektra	-	-	1	7	8 (7 nagrinėjami)
Vanduo	-	-	2	3	5(1 nagrinėjamas)
Atsinaujinantys ištekliai	-	-	-	7	7
Kita	-	-	-	3	3
<b>Iš viso:</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>109</b>	<b>126</b>

\*vienu prašymu kreiptasi dėl dviejų sektorių

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

Šaltinis: Komisija.

2013 m. I ketv. Komisijoje liko neišnagrinėtas 21 vartotojo prašymas ir 18 skundų, kuriuos išnagrinėjus II ketv. priimti tokie sprendimai: patenkintas – 1 vartotojo skundas, patenkintas iš dalies – 1 vartotojo skundas, 10 prašymų/ skundų atmesti, kaip nepagrįsti, 27 atvejais priimtas kitas sprendimas (pateikta prašoma informacija ir (arba) išaiškinimas dėl šilumos paskirstymo metodo taikymo, atsakyta pareiškėjui teisės aktų nustatyta tvarka).

Komisijoje 2013 m. II ketv. lieka neišnagrinėta 10 vartotojų prašymų, 10 skundų ir 1 ginčas, dėl kurių sprendimai bus priimti 2013 m. III ketv.

Toliau Komisijoje gauti prašymai ir skundai detalizuojami pagal problematiką.

2013 m. II ketv., kaip ir I ketv., vartotojams išlieka aktualūs karšto vandens apskaitos prietaisų įrengimo, jų aptarnavimo mokesčio, nuotolinio duomenų nuskaitymo sistemos įrengimo teisėtumo klausimai. 2013 m. II ketv. gauti 5 prašymai (palyginimui, 2013 m. I ketv. buvo 6 prašymai), taip pat gauti 2 skundai (tiek pat ir I ketv.).

2013 m. II ketv., palyginus su 2013 m. I ketv., padaugėjo norinčiųjų atsijungti nuo centralizuoto šildymo sistemos – prašymų skaičius padidėjo nuo 1 iki 3. Taip pat vartotojai domėjosi karšto vandens skaitiklių perdavimo (pardavimo) karšto vandens tiekėjo nuosavybės klausimais, elektros energijos įrenginių prijungimo prie elektros tinklų įkainių nustatymo metodikos taikymu, apskaičiuojant prijungimo įmoką, dėl naujų buitinių vartotojų prijungimo įkainių ir t.t.

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

Pobūdis	Prašymai	Skundai	Ginčai
Dėl kainų	6	-	-
Dėl vėlavimo	-	-	1
Dėl prijungimo kliūčių	-	-	-
Dėl apskaitos prietaisų įrengimo	5	2	-
Dėl atsijungimo nuo centralizuotos šildymo sistemos	3	-	-
Kiti*	12	3	-
<b>Iš viso:</b>	<b>26</b>	<b>5</b>	<b>1</b>

*\* dėl šildymo sistemų paruošimo šildymo sezonui, dėl karšto vandens tiekimo sistemos ir cirkuliacinių stovų įrengimo vietos ir pan.)*

Šaltinis: Komisija.

Vartotojų prašymų ir skundų duomenys dėl prekių / paslaugų teikimo ir apskaitos pateikti 3 ir 4 lentelėse.

*3 lentelė. Vartotojų prašymai, skundai dėl prekių / paslaugų teikimo*

Pobūdis	Prašymai	Skundai	Ginčai
Dėl iš dalies pristatytos prekės / suteiktos paslaugos	-	-	-
Dėl atsisakymo parduoti prekę ar suteikti paslaugą	-	-	-
Kiti *	3	-	-
<b>Iš viso:</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

*\* šilumos punkto įrangos keitimo*

Šaltinis: Komisija.

*4 lentelė. Vartotojų prašymai, skundai dėl prekių / paslaugų apskaitos*

Pobūdis	Prašymai	Skundai	Ginčai
Dėl skaitiklių rodmenų nuskaitymo	1	-	-
<b>Iš viso:</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

Šaltinis: Komisija.

2013 m. II ketv., kaip ir 2013 m. I ketv., daugiausia gautų prašymų ir skundų susiję su šilumos sektoriaus įmonių veikla.

2013 m. II ketv. dėl šilumos paskirstymo metodo taikymo Komisija gavo 23 vartotojų prašymus ir 21 skundą (palyginimui, 2013 m. I ketv. gauti 36 prašymai ir 10 skundų). Dažniausiai skundžiamasi dėl už atitinkamą mėnesį priskaičiuoto labai didelio šilumos kiekio, bendrųjų patalpų

šildymo mokesčio, ypač tais atvejais, kai laiptinėse nėra šildymo prietaisų; vartotojai, kurių butuose įrengti šilumos skaitikliai ar dalikliai, į Komisiją taip pat kreipiasi dėl šilumos kiekio, papildomai priskaičiuojamo šilumos vartotojams, nesilaikantiems tolygaus šildymo sąlygos. Taip pat skundžiamasi mokesčiais už suteiktas paslaugas: 2013 m. II ketv. gauti 9 skundai, 2013 m. I ketv. – 46 skundai. Dažniausiai vartotojai skundžiasi dėl karšto vandens temperatūros palaikymo mokesčio, suvartoto šilumos kiekio priskyrimo nepaskirstytam karštam vandeniui apmokėjimo, suvartotos šilumos energijos perskaičiavimo pagrįstumo ir t. t.

**5 lentelė. Vartotojų prašymai, skundai dėl kainų ir tarifų**

Pobūdis	Prašymai	Skundai	Ginčai
Dėl kainų ir tarifų keitimų	2	2	-
Diskriminacinės kainos	4	-	-
Dėl tarifų nustatymo skaidrumo	1	3	-
Lengvatiniai tarifai	1	-	-
Dėl šilumos paskirstymo metodo	23	21	-
Dėl mokėjimų už suteiktas paslaugas	26	9	-
Kita *	21	-	-
<b>Iš viso:</b>	<b>78</b>	<b>35</b>	<b>-</b>

*\*dėl pritaikytų karšto vandens suvartojimo normų, dėl per aukštos elektros kainos, dėl perteklinės energijos supirkimo tvarkos ir elektrinės prijungimo prie tinklų, dėl metodikos rengimo, dėl radiatorių galių nustatymo ir pan.*

Šaltinis: Komisija.

Vartotojų prašymų ir skundų statistika dėl sąskaitų išrašymo, jų pateikimo pateikiama 6 lentelėje.

**6 lentelė. Vartotojų prašymai, skundai dėl sąskaitų išrašymo, teikimo**

Pobūdis	Prašymai	Skundai	Ginčai
Dėl neteisingai išrašytų sąskaitų (sąskaitoje pateikti neteisingi duomenys)	3	2	-
Dėl neaiškių sąskaitų (sąskaitoje nepakankamai aiškiai nurodyta, už kokią prekę / paslaugą mokama ir iš ko susideda bendra suma)	7	1	-
Dėl nepagrįstų sąskaitų (išrašyta sąskaita už neįsigytas prekes ar paslaugas)	3	3	-
Dėl sąskaitos struktūros	2	1	-
Kiti *	1	-	-
<b>Iš viso:</b>	<b>16</b>	<b>7</b>	<b>-</b>

*\*dėl sąskaitos pateikimo būdo*

Šaltinis: Komisija.