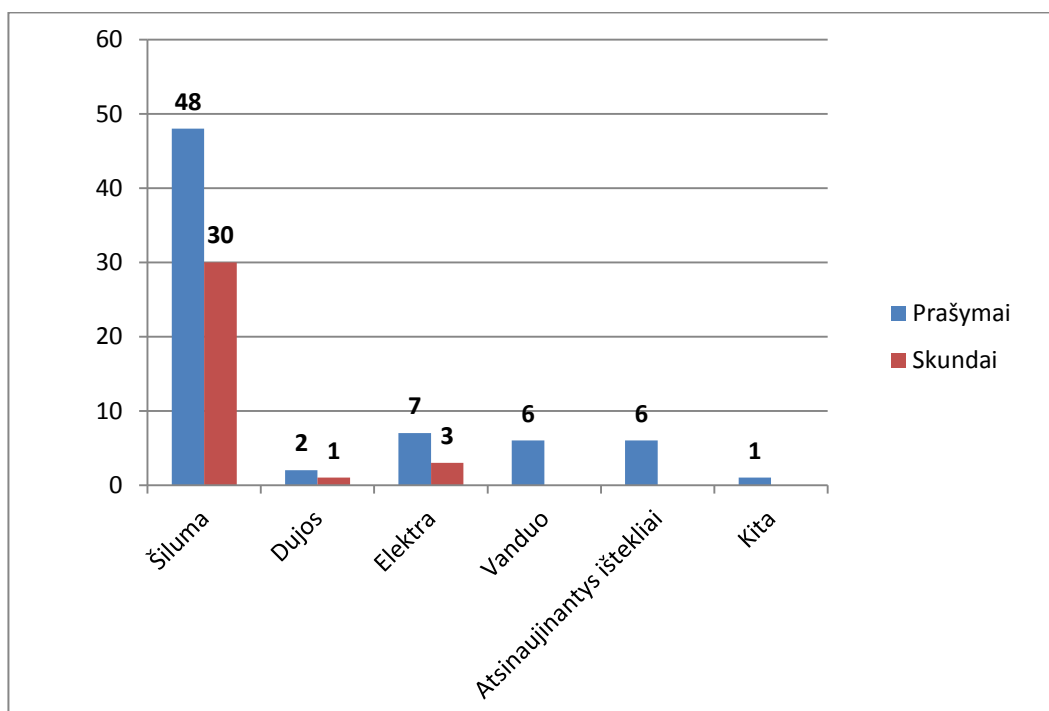


KOMISIJOJE GAUTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ 2013 M. III KETV. SUVESTINĖ

2013 m. III ketv. Komisija gavo 70 vartotojų prašymų ir 34 skundus¹. Palyginimui, 2013 m. II ketv. Komisija gavo 113 vartotojų prašymų, 32 skundus ir nagrinėjo 1 ginčą. Daugiausia vartotojų skundų ir prašymų gaunama dėl įmonių veiklos šilumos ūkio sektoriuje. 1 paveikslėlyje pateikiami duomenys atspindi detalų gautų prašymų ir skundų pasiskirstymą pagal sektorius.

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



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; nustatytąja tvarka pateikti institucijos turimą informaciją; priimti administracinį sprendimą – įsakymą, potvarkį ar nustatytąja 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. 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	-	-	14	52	66 (12 nagrinėjamų)
Dujos	-	-	-	1	1 (2 nagrinėjami)
Elektra	-	-	2	7	9 (1 nagrinėjamas)
Vanduo	-	-	-	5	5 (1 nagrinėjamas)
Atsinaujinantys ištekliai	-	-	-	6	6
Kita	-	-	-	1	1
Iš viso:	-	-	16	72	88

**priimti kitokio pobūdžio sprendimai: atsakyta pareiškėjui; atsakyta el. paštu; pateikti prašomi duomenys; pateiktas išaiškinimas dėl šilumos paskirstymo metodo taikymo, prašomos informacijos pateikimas; prašymas / skundas persiūstas kompetentingai institucijai ir pan.*

Šaltinis: Komisija.

2013 m. II ketv. Komisijoje liko neišnagrinėta 10 vartotojų prašymų, 10 skundų ir 1 ginčas, kuriuos išnagrinėjus II ketv. priimti tokie sprendimai: patenkinti – 4 prašymai/ skundai, iš dalies patenkinti 3 skundai / ginčai, 3 vartotojų skundai atmeti kaip nepagrįsti, 11 atvejų buvo priimtas kitas sprendimas (atsakyta pareiškėjams teisės aktų nustatyta tvarka, pateikiama prašoma informacija, prašymai / skundai persiūsti kompetentingai institucijai).

Komisijoje 2013 m. III ketv. lieka neišnagrinėti 8 vartotojų prašymai ir 8 skundai, dėl kurių sprendimai bus priimti 2013 m. IV ketv.

13 prašymų / skundų Komisijai buvo persiūsta iš kitų vartotojų prašymus ir skundus nagrinėjančių institucijų: Valstybinės energetikos inspekcijos prie Energetikos ministerijos, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos, Lietuvos Respublikos energetikos ministerijos. 15 Komisijoje gautų prašymų / skundų buvo persiūsta nagrinėti pagal kompetenciją kitoms institucijoms.

Detalizuojant Komisijoje gautus prašymus ir skundus pagal problematiką, 2013 m. III ketv., kaip ir 2013 m. II ketv., daugiausia prašymų ir skundų susiję su šilumos sektoriaus įmonių veikla.

Vis dar aktualus išlieka apskaitos prietaisų įrengimo klausimas – 2013 m. III ketv. gauti 7 prašymai ir 8 skundai (2013 m. II. ketv. 5 prašymai ir 2 skundai). Vartotojai teiravosi dėl karšto vandens normatyvų taikymo bei karšto vandens ruošimo šilumos skaitiklio įrengimo; karšto vandens tiekėjo pareigos įrengti karšto vandens apskaitos prietaisus, skundėsi dėl karšto vandens apskaitos prietaisų su nuotoline duomenų nuskaitymo sistema ekonominio ir teisinio pagrįstumo.

Nuotolinio nuskaitymo sistema leidžia karšto vandens tiekėjui tiesiogiai gauti duomenis apie kiekviename gyvenamojo namo bute suvartotą karšto vandens kiekį, apskaitytą karšto vandens apskaitos prietaisais. Tokiu būdu išvengiama viso daugiabučiame name suvartoto karšto vandens kiekio nesutapimo su gyventojų deklaruotu ir/arba pagal normatyvus priskirtu karšto vandens kiekiu.

Tai pat vartotojai teiravosi dėl jiems priklausančių elektros įrenginių prijungimo prie skirstomųjų tinklų operatoriaus tinklo įmokų ir įkainių pagrįstumo.

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

Pobūdis	Prašymai	Skundai
Dėl kainų	4	-
Dėl vėlavimo	-	1
Dėl prijungimo kliūčių	-	1
Dėl apskaitos prietaisų įrengimo	7	8
Kiti*	9	2
Iš viso:	20	12

* dėl šilumos supirkimo tvarkos, šilumos paskirstymo ir pan.)

Šaltinis: Komisija.

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

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

Pobūdis	Prašymai	Skundai
Klientų aptarnavimo paslaugos	1	-
Kiti *	4	5
Iš viso:	5	5

* dėl aprūpinimo karštu vandeniu būdo pasirinkimo, apskaitos prietaisų plombų patikrinimo, įmonės veiksmų teisėtumo nesudarant tiesioginės sutarties su pareiškėju ir pan.

Šaltinis: Komisija.

Dėl tarifų nustatymo skaidrumo 2013 m. III ketv. gauti 6 prašymai, (2013 m. II ketv. 1 prašymas ir 3 skundai).

Dėl šilumos paskirstymo metodo taikymo 2013 m. III ketv. gauta mažiau prašymų nei II ketv. Komisija 2013 m. III ketv. gavo 14 vartotojų prašymų ir 9 skundus (2013 m. II ketv. – 23 prašymai ir 21 skundas). Dažniausiai skundžiamasi dėl mokėjimo už šilumos kiekį bendrojo naudojimo patalpoms šildyti pagrįstumo, tais atvejais, kai laiptinėse nėra šildymo prietaisų; mokėjimo už šilumos kiekį karšto vandens temperatūrai palaikyti „gyvatuko“; sąskaitose už šildymą eilutėje „šildymas pagal daliklių rodmenis“ nurodomo šilumos kiekio; šilumos kiekio, priskiriamo nesilaikant tolygaus šildymo sąlygos.

Šilumos vartotojai Komisijai taip pat teikia derinti bei prašo leisti taikyti jų parengtus šilumos paskirstymo metodus, taip pat kreipiasi dėl šilumos paskirstymo metodų nuostatų išaiškinimo.

Dėl mokėjimų už suteiktas paslaugas 2013 m. III ketv., palyginus su 2013 m. II ketv., prašymų skaičius sumažėjo nuo 26 iki 8, III ketv., tačiau gauta 2 skundais daugiau. Dažniausiai teiraujamosi dėl suvartotos šilumos energijos paskirstymo, šilumos priskyrimo karštam vandeniui gaminti, mokėjimų už cirkuliaciją, šilumos, suvartotos su nepaskirstytu karštu vandeniu, išskirstymo ir pan.

4 lentelė. Vartotojų prašymai, skundai dėl kainų ir tarifų

Pobūdis	Prašymai	Skundai
Dėl kainų ir tarifų keitimų	3	1
Diskriminacinės kainos	-	1
Dėl tarifų nustatymo skaidrumo	6	-
Lengvatiniai tarifai	1	1
Dėl šilumos paskirstymo metodo	14	9
Dėl mokėjimų už suteiktas paslaugas	8	11
Kita *	16	-
Iš viso:	49	23

**dėl sustabdytų vėjų aukcionų; viršytos skatinimo kvotos; apskaitos prietaisų aptarnavimo mokesčio teisėtumo, ir pan.*

Šaltinis: Komisija.

Vartotojų prašymų ir skundų duomenys dėl sąskaitų išrašymo ir teikimo pateikiami 5 lentelėje.

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

Pobūdis	Prašymai	Skundai
Dėl neteisingai išrašytų sąskaitų (sąskaitoje pateikti neteisingi duomenys)	1	-
Dėl neaiškių sąskaitų (sąskaitoje nepakankamai aiškiai nurodyta, už kokią prekę / paslaugą mokama ir iš ko susideda bendra suma)	2	1
Iš viso:	3	1

Šaltinis: Komisija.