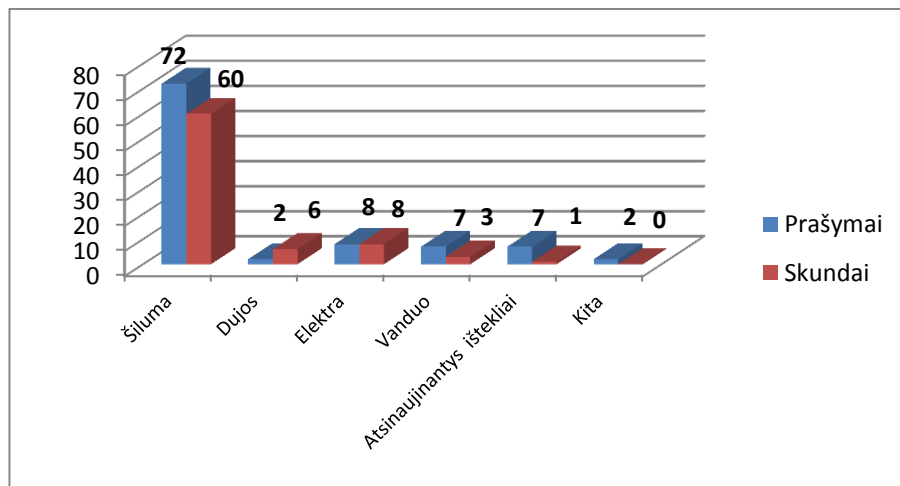


KOMISIJOJE GAUTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ 2012 M. IV KETV. SUVESTINĖ

Komisija, prisidėdama prie veiksmingesnės vartotojų teisių apsaugos stebėsenos sistemos Lietuvoje kūrimo, didindama energetinių paslaugų vartotojų teisių apsaugos stebėsenos nuoseklumą, operatyviau reaguodama į gaunamus energetinių paslaugų vartotojų prašymus ir skundus*, nuo šiol juos klasifikuoja pagal Europos Komisijos 2010 m. gegužės 12 d. rekomendacijos Nr. SEC (2010) 572 nuostatas. Atsižvelgiant į Komisijai teisės aktais suteiktą kompetenciją vartotojų teisių apsaugos srityje ir gaunamų prašymų bei skundų specifiką, papildytas klasifikatorius leis surinkti ir apdoroti daugiau prašymuose ir skunduose pateikiamos informacijos, imtis priemonių aktualiausiems klausimams spręsti.

2012 metų IV ketv. Komisija gavo ir išnagrinėjo 86 vartotojų prašymus ir 88 skundus. Daugiausia vartotojų prašymų ir skundų gauta dėl įmonių veiklos šilumos ūkio sektoriuje. Pagal sektorius vartotojų prašymai ir skundai pasiskirstė taip:

1 paveikslukas. Vartotojų prašymų, skundų pasiskirstymas pagal sektorius (vnt.)



Šaltinis: Komisija.

2012 m. IV ketv. prašymų ir skundų nagrinėjimo statistika pateikiama 1 lentelėje. Komisija sprendimus dėl 7 vartotojų prašymų ir 15 skundų priims 2013 metais.

1 lentelė. 2012m. IV. ketv. vartotojų prašymų ir skundų nagrinėjimas

Sektorius	Reikalavimai patenkinti	Reikalavimai patenkinti iš dalies	Atmesti	Kita***	Iš viso
Šiluma	17	2	39	51	109
Dujos	1**	1	1	3(1**)	6
Elektra	2	3	1	10	16
Vanduo	3(1**)	-	4	3(1**)	10
Atsinaujinantys išteklių	-	-	4	4	8
Kita	-	-	-	2	2
Iš viso:	22	6	49	73	152

**vienu prašymu kreiptasi dėl dviejų sektorių

***priimti kitokio pobūdžio sprendimai: prašomos informacijos pateikimas nereikalavo sprendimo, atsakyta pareiškėjui; atsakyta el. paštu; pateiktas paaiškinimas dėl metodo taikymo; prašymas / skundas persiustas kompetentingai institucijai; pareiškėjas nepateikė papildomų duomenų ir pan.

Šaltinis: Komisija.

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

Pobūdis	Prašymai	Skundai
Dėl kainų	2	7
Dėl vėlavimo	1	-
Dėl prijungimo kliūčių	2	1
Dėl apskaitos prietaisų įrengimo	2	2
Kiti (dėl nepakankamo šildymo, dėl neatlygintino naudojimosi vartotojo dujotiekiu, skatinimo kvotų saulės šviesos elektrinėms ir pan.)	3	4
Iš viso:	24	

Šaltinis: Komisija.

Daugiausia vartotojų prašymų ir skundų dėl prekių / paslaugų teikimo apskaitos gauta šilumos sektoriuje. Aktualiausi klausimai buvo dėl suvartoto ir deklaruojamo karšto vandens, karšto vandens kainų dedamųjų nustatymo ir t. t. (žr. 3 ir 4 lenteles).

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

Pobūdis	Prašymai	Skundai
Dėl klientų aptarnavimo paslaugų	1	-
Kiti (dėl karšto vandens tiekimo sistemos eksploatacijos, dėl nekokybiško šildymo, dėl žemos karšto vandens temperatūros, nesuderintu tinklų tiesimu privačioje žemėje ir pan.)	3	4
Iš viso:	8	

Šaltinis: Komisija.

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

Pobūdis	Prašymai	Skundai
Dėl skaitiklių rodmenų nuskaitymo	1	2
Kiti (dėl karšto vandens apskaitos prietaisų, šilumos kainos pagrįstumo ir pan.)	-	5
Iš viso:	8	

Šaltinis: Komisija.

Daug skundų gauta susijusių su šilumos sektoriaus įmonių veikla, vartotojai dažniausiai skundėsi dėl mokėjimų už suteiktas paslaugas – gauti 32 skundai. Dominuoja nusiskundimai dėl sąskaitų už šildymą pagrįstumo, mokesčių už bendrojo naudojimo patalpų šildymą, šilumos energijos paskirstymo karštam vandeniui paruošti, „gyvatuko“ mokesčio ir t.t.

5 lentelė. Vartotojų prašymai, skundai dėl kainų ir tarifų

Pobūdis	Prašymai	Skundai
Dėl kainų ir tarifų keitimų	4	5
Dėl diskriminacinių kainų	1	2
Dėl tarifų nustatymo skaidrumo	2	5
Dėl lengvatinių tarifų	1	1
Dėl šilumos paskirstymo metodo	30	23
Dėl mokėjimų už suteiktas paslaugas	34	32
Kiti (dėl kainų apskaičiavimo metodikos, dėl nereguliuojamų šilumos tiekėjų, dėl gamtinių dujų buitiniams vartotojams ir elektros energijos kainų 2013 metams ir pan.)	12	1
Iš viso:	153	

Šaltinis: Komisija.

Vartotojų prašymų ir skundų statistika dėl sąskaitų išrašymo ir teikimo bei paslaugos teikėjo keitimo pateikiama 6 ir 7 lentelėse.

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

Pobūdis	Prašymai	Skundai
Dėl neteisingai išrašytų sąskaitų* (sąskaitoje pateikti neteisingi duomenys)	1	2
Dėl neaiškių sąskaitų *(sąskaitoje nepakankamai aiškiai nurodyta už kokią prekę / paslaugą sumokėti ir iš ko susideda bendra suma)	1	2
Dėl nepagrįstų sąskaitų* (išrašyta sąskaita už neįsigytas prekes ar paslaugas)	2	3
Kiti (dėl nepakankamo šildymo, dėl neatlygintino naudojimosi vartotojo dujotiekiu, skatinimo kvotų saulės šviesos elektrinėms ir pan.)	2	-
Iš viso:	13	

Šaltinis: Komisija.

7. lentelė. Vartotojų prašymai, skundai dėl paslaugos teikėjo keitimo

Pobūdis	Prašymai	Skundai
Dėl šilumos teikėjo keitimo vėlavimo	1	-
Kiti (dėl pareiškėjo neinformavimo keičiantis vandens tiekėjui)	-	1
Iš viso:	2	

Šaltinis: Komisija.

* **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.