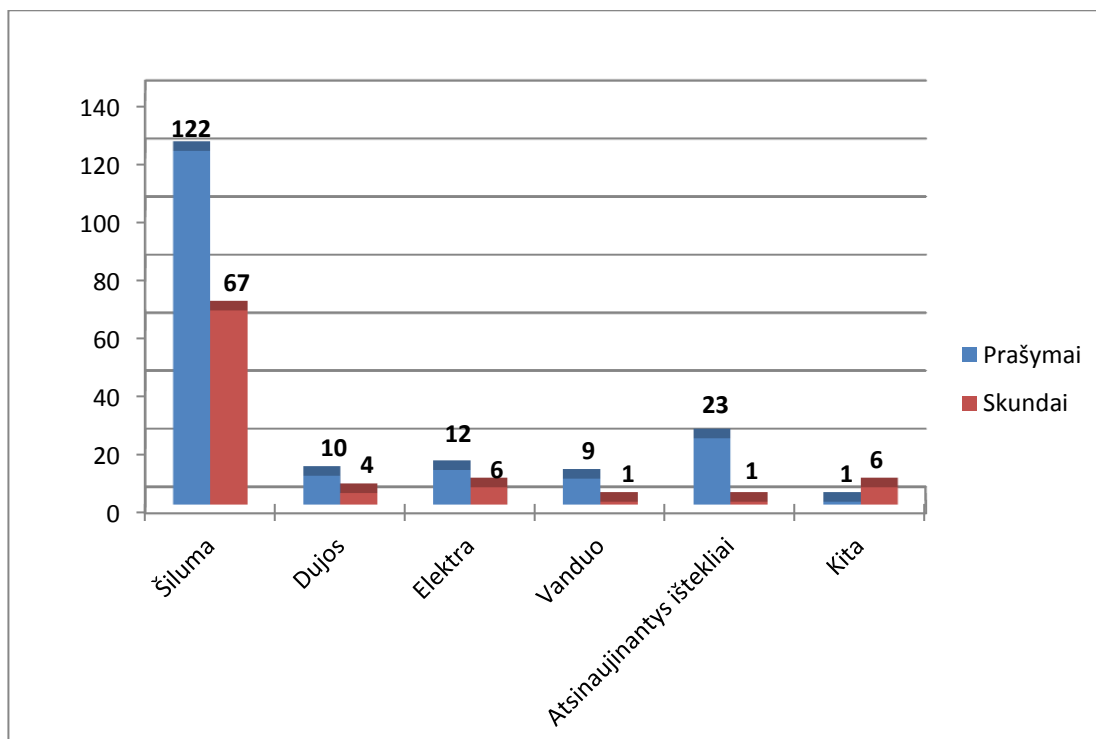


## KOMISIJOJE GAUTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ 2013 M. I KETV. SUVESTINĖ

2013 m. I ketv. Komisija gavo 177 vartotojų prašymus ir 85 skundus<sup>1</sup>. Palyginimui, 2012 m. IV ketv., atitinkamai gauti 86 vartotojų prašymai ir 88 skundai.

Daugiausia vartotojų skundų ir prašymų sulaukiama dėl įmonių veiklos šilumos ūkio sektoriuje. 1 paveikslėlyje pateikiami duomenys atspindi detalų gautų prašymų ir skundų pasiskirstymą pagal sektorius.

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



Šaltinis: Komisija.

Palyginimui, 2012 m. IV ketv. 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.

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

<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.

**1 lentelė. 2013m. I. ketv. vartotojų prašymų ir skundų nagrinėjimas**

Sektorius	Reikalavimai patenkinti	Reikalavimai patenkinti iš dalies	Atmesti	Kita**	Iš viso
Šiluma	4	2	48(1*)	104(1*)	<b>158</b> (31 nagrinėjamas)
Dujos	-	1	2	9(2*)	<b>12</b> (2 nagrinėjami)
Elektra	-	-	2(1*)	14	<b>16</b> (2 nagrinėjami)
Vanduo	-	-	5	2(1*)	<b>7</b> (3 nagrinėjami)
Atsinaujinantys ištekliai	-	-	1	22	<b>23</b> (1 nagrinėjamas)
Kita	-	-	-	7	<b>7</b>
<b>Iš viso:</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>58</b>	<b>158</b>	<b>223</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.

2012 m. IV. ketv. Komisija vartotojų prašymus ir skundus išnagrinėjo bei priėmė šiuos sprendimus: 22 atvejais reikalavimai patenkinti, 6 – patenkinti iš dalies, 49 prašymai ir skundai atmesti, 73 atvejais priimti kitokio pobūdžio sprendimai.

Toliau suvestinėje Komisijos gauti prašymai ir skundai detalizuojami ne pagal sektorius, o pagal problematiką.

Prašymai ir skundai dėl prijungimo prie tinklų ir atsijungimo apima šiuos sektorius: šilumos, elektros, vandens ir dujų. Dažniausia vartotojai teiravosi dėl karšto vandens apskaitos prietaisų įrengimo, jų aptarnavimo mokesčio, nuotolinio duomenų nuskaitymo sistemos įrengimo teisėtumo, taip pat gyventojai prašė pateikti išaiškinimą dėl karšto vandens skaitiklių perdavimo (pardavimo) karšto vandens tiekėjo nuosavybėn.

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

Pobūdis	Prašymai	Skundai
Dėl kainų	2	3
Dėl vėlavimo	-	1
Dėl prijungimo kliūčių	-	1
Dėl apskaitos prietaisų įrengimo	6	2
Dėl atsijungimo nuo centralizuotos šildymo sistemos	1	-
Kiti (dėl leistinosios galios didinimo, šildymo prietaisų skleidžiamos vibracijos, galimai neteisėtai panaudotos elektros energijos ir pan.)	3	2
<b>Iš viso:</b>		<b>21</b>

Šaltinis: Komisija.

Vartotojų prašymų ir skundų statistika dėl prekių / paslaugų teikimo ir dėl prekių / paslaugų apskaitos pateikiama 3 ir 4 lentelėse. 2012 m. IV ketv. daugiausia vartotojų prašymų ir skundų dėl prekių / paslaugų teikimo apskaitos gauta šilumos sektoriuje. Aktualiausi buvo klausimai dėl suvartoto ir deklaruojamo karšto vandens, karšto vandens kainų dedamųjų nustatymo ir t. t.

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

Pobūdis	Prašymai	Skundai
Dėl iš dalies pristatytos prekės / suteiktos paslaugos	-	1
Dėl atsisakymo parduoti prekę ar suteikti paslaugą	1	1
Kiti (dėl temperatūros matavimų bute, teisės akto rengimo, dujų paskirstymo vartotojams metodo, dokumentų, įrodančių šilumos punkto perdavimą, ir pan.)	6	1
<b>Iš viso:</b>		<b>10</b>

Šaltinis: Komisija.

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

Pobūdis	Prašymai	Skundai
Dėl skaitiklių rodmenų nuskaitymo	3	-
<b>Iš viso:</b>		<b>3</b>

Šaltinis: Komisija.

Daugiausia 2013 m. I ketv., kaip ir 2012 m. IV ketv., Komisijai pateikta prašymų ir skundų, susijusių su kainomis bei tarifais. Vartotojai dažniausia skundėsi šilumos sektoriaus įmonių veikla bei mokesčiais už suteiktas paslaugas – gauti 46 skundai. Palyginimui, 2012 m. IV ketv. gauti 32 skundai.

Gyventojai skundėsi sąskaitomis už šildymą bei karštą vandenį, jų pagrįstumu ir teisėtumu, mokesčiais už bendrojo naudojimo patalpų šildymą bei cirkuliaciją. Vartotojai taip pat domėjosi šilumos paskirstymo metodais, „gyvatuko mokesčio“ padidėjimu ir t. t.

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

Pobūdis	Prašymai	Skundai
Dėl kainų ir tarifų keitimų	8	-
Dėl tarifų nustatymo skaidrumo	26	2
Dėl šilumos paskirstymo metodo	36	10
Dėl mokėjimų už suteiktas paslaugas	51	46
Kiti (dėl supirkimo tarifų, biomasės elektros jėgainėms taikomų fiksuotų tarifų, tarifų dydžio ir jų taikymo tvarkos, šilumos kainodaros ir metodikos, Komisijos skelbiamos šilumos kainų statistikos ir tiekėjo naudojamo kuro.)	31	2
<b>Iš viso:</b>		<b>212</b>

Šaltinis: Komisija.

Vartotojų prašymų ir skundų duomenys dėl sąskaitų išrašymo, jų pateikimo bei paslaugos teikėjo keitimo pateikiami 6 ir 7 lentelėse.

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

Pobūdis	Prašymai	Skundai
Dėl neteisingai išrašytų sąskaitų* (sąskaitoje pateikti neteisingi duomenys)	2	-
Dėl neaiškių sąskaitų *(sąskaitoje nepakankamai aiškiai nurodyta, už kokią prekę / paslaugą mokama ir iš ko susideda bendra suma)	3	2
Dėl nepagrįstų sąskaitų* (išrašyta sąskaita už neįsigytas prekes ar paslaugas)	3	1
Dėl sąskaitos struktūros	1	1
Kiti (dėl įpareigojimo UAB „Vilniaus energija“ bendrijai teikti informaciją apie deklaruotą kiekvieno gyventojų suvartotą karšto vandens kiekį ir sąskaitos už 2012 m. gruodžio mėn. apmokėjimo)	2	-
<b>Iš viso:</b>		<b>15</b>

Šaltinis: Komisija.

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

Pobūdis	Prašymai	Skundai
Kiti (dėl nešylančio radiatoriaus, bendrijos veiklos, nepriklausomo tiekėjo pasirinkimo ir atsiskaitymo su juo, elektros tinklų pardavimo, elektros pirkimo-pardavimo sutarties sudarymo ir pan.)	4	2
<b>Iš viso:</b>		<b>6</b>

Šaltinis: Komisija.

Komisijoje 2013 m. I ketv. liko neišnagrinėtas 21 vartotojo prašymas ir 18 skundų, dėl kurių sprendimai bus priimti 2013 m. II ketv.

2012 m. IV ketv. Komisijoje liko neišnagrinėti 22 vartotojų prašymai ir skundai, iš jų 2 – tarpsektoriniai. Komisija juos išnagrinėjo ir priėmė šiuos sprendimus: 4 atvejais vartotojo prašymas / skundas patenkintas iš dalies, 12 skundų / prašymų atmesti kaip nepagrįsti, 8 atvejais priimtas kitas sprendimas (pareiškėjams atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, pateikta prašoma informacija, nurodyta, kad reguliuoti suskystintų naftos dujų kainas – ne Komisijos kompetencija).