

VALSTYBINĖ KAINŲ IR ENERGETIKOS KONTROLĖS KOMISIJA
2015 M. VARTOJIMO GINČŲ NETEISMINIO SPRENDIMO ATASKAITA

2016-03-24

Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija, vadovaudamasi Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22⁴ straipsnio 2 dalimi bei Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų veiklos, susijusios su vartojimo ginčų neteisminiu sprendimu, ataskaitų pateikimo taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2015 m. gruodžio 30 d. įsakymu Nr. 1R-383, II skyriaus nuostatomis, skelbia 2015 metų neteisminio ginčų sprendimo ataskaitą:

Gautų ir išnagrinėtų vartojimo ginčų skaičius	85
vartotojų reikalavimų tipai	- Perskaičiuoti mokėjimus už suteiktas energijos ir geriamojo vandens bei nuotekų tvarkymo paslaugas; - Perskaičiuoti prijungimo/atjungimo mokesčius.
Vidutinė vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros trukmė	22 darbo dienos
Ginčų sprendimo rezultatai:	
Ginčų, kuriuos Komisija atsisakė nagrinėti, procentinė dalis nuo gautų prašymų nagrinėti vartojimo ginčą ir atsisakymo nagrinėti vartojimo ginčą atvejų procentinė dalis	40 % Perduota kompetentingai institucijai – 59 % Kitais pagrindais – 41 %.
Taikiai išspręstų vartojimo ginčų procentinė dalis nuo bendro gauto ginčų skaičiaus	8 %
Sprendimų, kuriais vartotojo reikalavimai patenkinti procentinė dalis	20 % (nuo sprendimų, priimtų išnagrinėjus ginčą, skaičiaus)
Sprendimų, kuriais vartotojo reikalavimai iš dalies patenkinti procentinė dalis	15 % (nuo sprendimų, priimtų išnagrinėjus ginčą, skaičiaus)
Sprendimų, kuriais buvo nutraukta vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra, procentinė dalis ir procedūros nutraukimo priežastys	23 % (nuo bendro gautų ginčų skaičiaus) <i>Priežastys:</i> šalys susitarė taikiai, ginčas nagrinėjamas teisme, Komisija neturi įgaliojimų priimti sprendimo
Duomenys apie priimtų sprendimų įvykdymą, jei žinoma	-
Sisteminės ar dažnos problemos, dėl kurių kyla vartojimo ginčai	<i>Šilumos sektorius:</i> - Dėl šilumos priskyrimo nuo šildymo sistemos atjungtam butui - Dėl šilumos bendrosioms reikmėms apskaičiavimo <i>Elektros energetikos sektorius:</i> - Dėl elektros įrenginių prijungimo prie Operatoriaus elektros tinklų; <i>Dujų sektorius:</i> Ginčai kyla dėl žemiau nurodytų priežasčių, kurios dėl ypač mažo ginčų skaičiaus šiame sektoriuje nėra laikytinos sisteminėmis: dujų tiekimo atjungimo mokesčio, suvartoto dujų kiekio perskaičiavimo ir pan.

Ataskaitą parengė

Komisijos Bendrasis informacijos centras