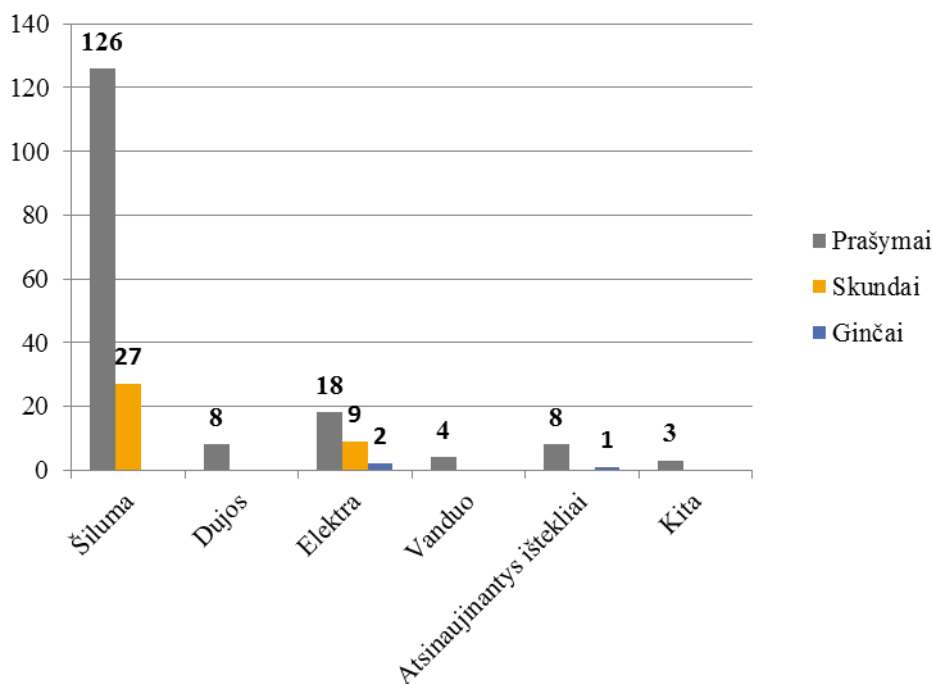


## KOMISIJOJE GAUTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ 2014 M. I KETV. SUVESTINĖ

2014 m. I ketv. Komisija gavo 165 vartotojų prašymus, 34 skundus ir 3 vartojimo ginčus<sup>1</sup>.

**Šilumos sektoriuje** gauti 126 prašymai ir 27 skundai, **dujų sektoriuje** – 8 prašymai, **elektros sektoriuje** – 18 prašymų, 9 skundai ir 2 vartojimo ginčai, **vandens sektoriuje** – 4 prašymai, **atsinaujinančių išteklių sektoriuje** 8 prašymai ir 1 vartojimo ginčas.

1 pav. 2014 m. I ketv. Komisijos gautų vartotojų prašymų, skundų ir ginčų pasiskirstymas pagal sektorius (vnt.)



Šaltinis Komisija.

2014 m. I ketv. išnagrinėtų prašymų ir skundų bei priimtų sprendimų statistika pateikiama 1 lentelėje.

Sektorius	Reikalavimai patenkinti	Reikalavimai patenkinti iš dalies	Atmesti	Atsakyta į užduotą klausimą	Taikiai susitarta	Persiūsta kompetentingai institucijai	Kita **	Neatsakyti 2013 m. IV ketv.
Šiluma	-	-	12	87	-	11 (1*)	22	1 patenkintas, 2 atmesti, 4 išaiškinimai
Dujos	-	-	-	4(1*)	-	-	-	-
Elektra	-	-	2	16(1*)	4	2	1	-
Vanduo	-	-	-	3(1*)	-	1(1*)	-	-
Atsinaujinantys ištekliai	-	-	-	5	-	-	2	-
Kita	-	-	-	1	-	1	-	-
<b>Iš viso:</b>	-	-	<b>14</b>	<b>116</b>	<b>4</b>	<b>15</b>	<b>25</b>	-

\*vienu prašymu kreiptasi dėl dviejų sektorių

\*\*pateiktas išaiškinimas; pateikti prašomi duomenys; pateikta žinia; atsisakyta nagrinėti, kadangi ginčas nagrinėjamas teisme ir pan.

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; nustatytą tvarka pateikti institucijos turimą informaciją; priimti administracinį sprendimą – įsakymą, potvarkį ar nustatytą tvarka kitą nustatytosios formos dokumentą, kuriame išreiškiama institucijos valia; atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus.

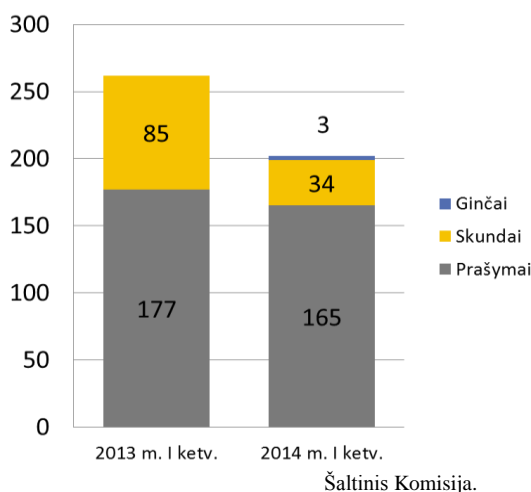
**Skundas** – asmens rašytinis kreipimasis į Komisiją, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

**Vartojimo ginčas** – būtinio vartotojo, vartotojo ir skundžiamos įmonės konfliktas, kylantis iš vartojimo sutartinių teisinių santykių, kuris grindžiamas pažeistais būtinio vartotojo ar vartotojo teisiniais interesais.

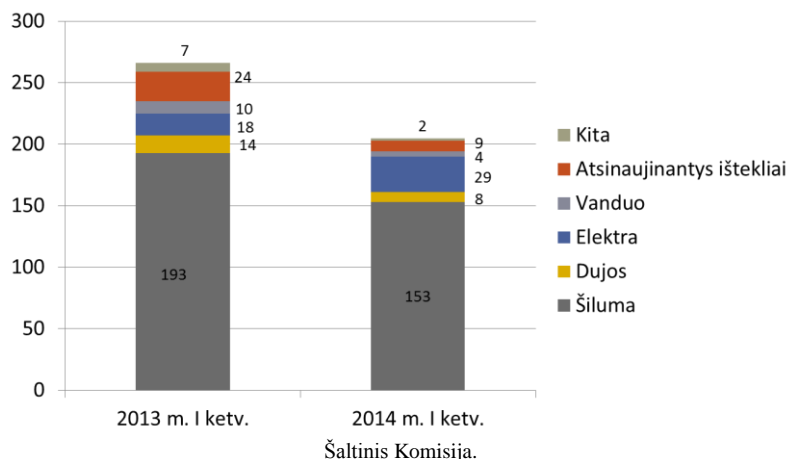
Komisijoje 2013 m. IV ketv. šilumos sektoriuje liko neišnagrinėti 4 vartotojų prašymai ir 3 skundai. Juos išnagrinėjus, priimti tokie sprendimai: patenkintas 1 skundas, 2 skundai atmesti ir pateikti 4 išaiškinimai. Komisijoje 2014 m. I ketv. liko neišnagrinėti 22 vartotojų prašymai ir 7 skundai ir 1 ginčas, dėl kurių sprendimai bus priimti 2014 m. II ketv.

**2014 m. I ketv., palyginti su 2013 m. I ketv., padaugėjo ne pagal kompetenciją institucijoms teikiamų prašymų ir skundų, t. y. nuo 42 iki 56 (33,33 %), taip pat padaugėjo Komisijoje gautų prašymų, skundų, kurie buvo persiūsti nagrinėti pagal kompetenciją kitoms institucijoms – nuo 15 iki 19 (26,66 %).**

2014 m. I ketv. Komisija gavo 165 vartotojų prašymus, 34 skundus ir 3 vartojimo ginčus. Palyginimui, 2013 m. I ketv. atitinkamai buvo gauti 177 vartotojų prašymai ir 85 skundai. 2014 m. I ketv. gauta 6,7 % prašymų ir 58,8 % skundų mažiau nei 2013 m. I ketv.



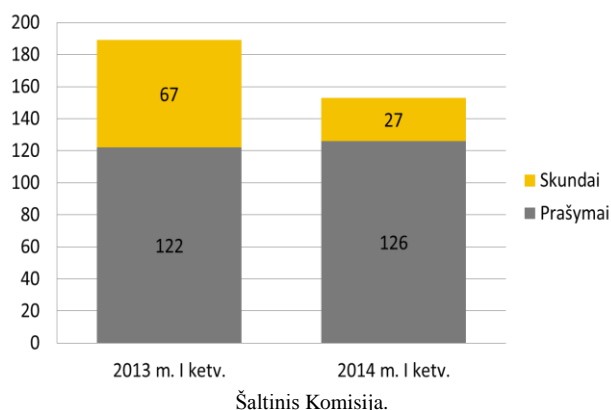
2014 m. I ketv., palyginti su 2013 m. I ketv., šilumos sektoriuje prašymų skaičius padidėjo 3,28 %, o skundų skaičius sumažėjo 59,70 %, dujų sektoriuje prašymų skaičius sumažėjo 20 %, 2014 m. I ketv. skundų nebuvo gauta, elektros sektoriuje prašymų ir skundų skaičius padidėjo po 50 %, vandens sektoriuje prašymų skaičius sumažėjo 55,5 %, 2014 m. skundų nebuvo gauta, atsinaujinančių išteklių sektoriuje prašymų skaičius sumažėjo 65,22 %, 2014 m. skundų nebuvo gauta.



## Šilumos sektorius

**2014 m. I ketv. gauti 126 prašymai ir 27 skundai.**

**Palyginimui, 2013 m. I ketv. gauti 122 prašymai ir 67 skundai.**



Daugiausia vartotojų prašymų ir skundų sulaukta dėl įmonių veiklos šilumos ūkio sektoriuje.

Dėl šilumos paskirstymo teisingumo 2014 m. I ketv. gauta 70 prašymų ir 18 skundų, t. y. prašymų skaičius išaugo 1,9 karto, o skundų skaičius išaugo 1,8 karto, palyginti su 2013 m. I ketv.

Vartotojai domėjosi dėl suvartotos šilumos energijos paskirstymo, dėl šilumos priskyrimo karštam vandeniui gaminti, dėl mokėjimų už cirkuliaciją, dėl šilumos, suvartotos su nepaskirstytu karštu vandeniu, išskirstymo, dėl mokesčių už bendrojo naudojimo patalpų šildymą, kai laiptinėse atjungti radiatoriai, dėl sąskaitos už šildymą, kai įrengta šildymo sistema su individualiais apskaitos prietaisais butuose, ir pan.

Šilumos vartotojai Komisijai teikia derinti bei prašo leisti taikyti vartotojų parengtus šilumos paskirstymo metodus. 2014 m. I ketv. gauti 6 prašymai, t. y. 50 % mažiau nei 2013m. I ketv.

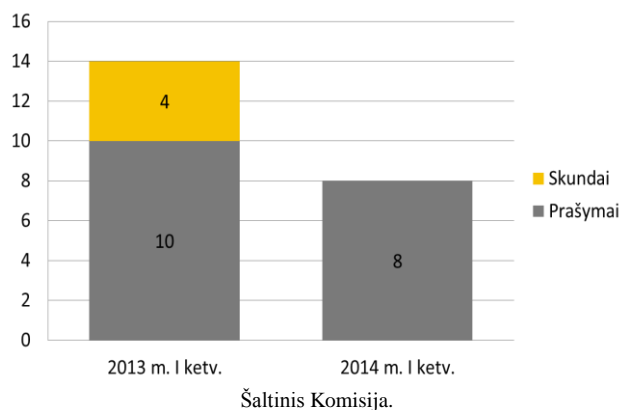
Dėl neteisingai išrašytų sąskaitų, kai sąskaitoje pateikti neteisingi duomenys, 2014 m. I ketv. gauta 19 prašymų ir 1 skundu daugiau, palyginti su 2013 m. I ketv. (gautas 1 prašymas, skundų nebuvo gauta). Vartotojai teigė, kad sąskaitose pateiktas ne tas plotas, neteisingai deklaruotas tame bute gyvenančių asmenų skaičius ir pan.

Dėl apskaitos prietaisų įrengimo ir perkėlimo 2014 m. I ketv. gauti 2 prašymai ir 1 skundas, 2013 m. I ketv. nei prašymų, nei skundų nebuvo gauta. Vartotojai teiravosi dėl karšto vandens apskaitos prietaisų įrengimo, apskaitos prietaisų perkėlimo į vartotojų norimą vietą, taip pat skundėsi aptarnavimo mokesčio ir nuotolinio duomenų nuskaitymo sistemos įrengimo teisėtumu.

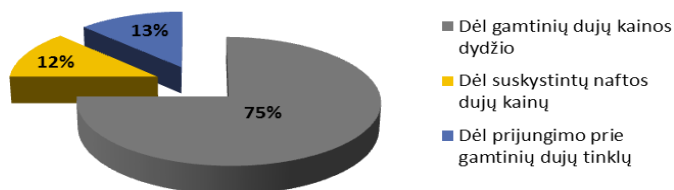
## Dujų sektorius

**2014 m. I ketv. gauti 8 prašymai.**

**Palyginimui, 2013 m. I ketv. gauta 10 prašymų ir 4 skundai.**



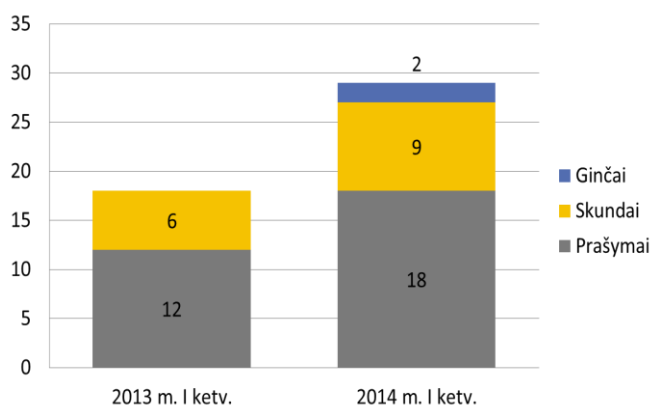
Vartotojai dažniausiai domėjosi gamtinių dujų kainos dydžiu, gamtinių dujų pastoviosios kainos dalies už gamtines dujas taikymo pagrįstumu. Vartotojai taip pat domėjosi dėl prijungimo prie gamtinių dujų tinklų įmokos klausimu, dėl pastoviosios suskystintų naftos dujų kainos dalies ir laikino dujų atjungimo įkainio taikymo, teisėtumo ir pagrįstumo.



Šaltinis Komisija.

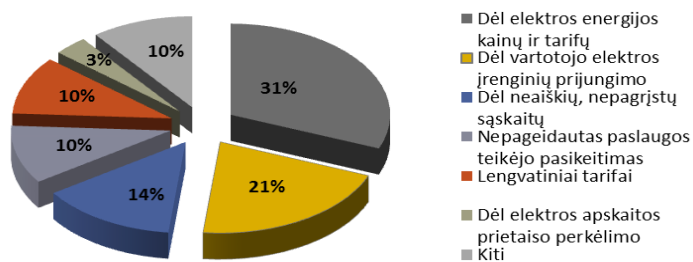
### Elektros energijos sektorius

**2014 m. I ketv. gauta 18 prašymų, 9 skundai ir 2 ginčai.  
Palyginimui, 2013 m. gauta 12 prašymų ir 6 skundai.**



Šaltinis Komisija.

Vartotojai dažniausiai domėjosi elektros energijos kainų ir tarifų taikymu, elektros įrenginių prijungimo prie elektros tinklų sąlygų ir įkainių teisėtumu, dėl neaiškių, nepagrįstų sąskaitų. Vartotojai taip pat domėjosi nepriklausomų elektros energijos tiekimo licencijų UAB „Saurama“ ir UAB „Elektra visiems“ sustabdymo klausimais.

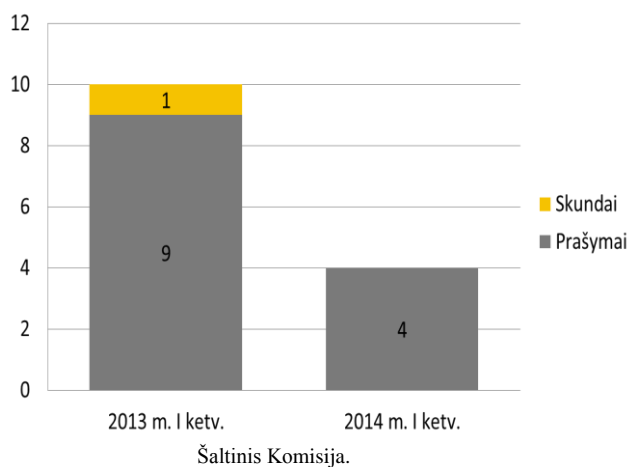


Šaltinis Komisija.

## Vandens sektorius

2014 m. I ketv. gauti 4 prašymai.

Palyginimui, 2013 m. I ketv. gauti 9 prašymai ir 1 skundas.



Vandens sektoriuje domėtasi tiekėjų taikomos pardavimo kainos teisėtumo ir geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo kainų klausimais.

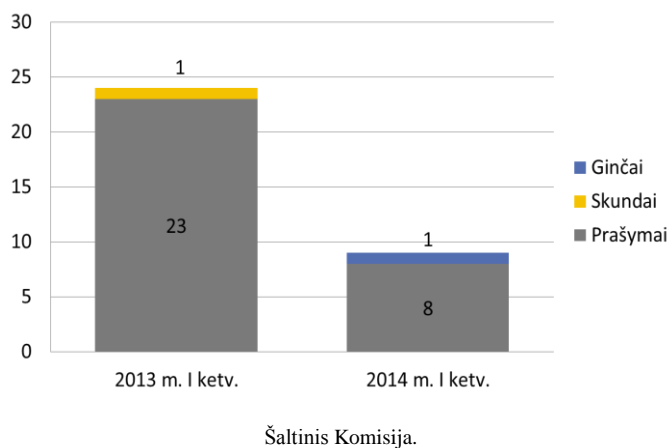
Pobūdis	Gauta prašymų ir skundų
Dėl geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo kainų	4
<b>Iš viso:</b>	<b>4</b>

Šaltinis Komisija.

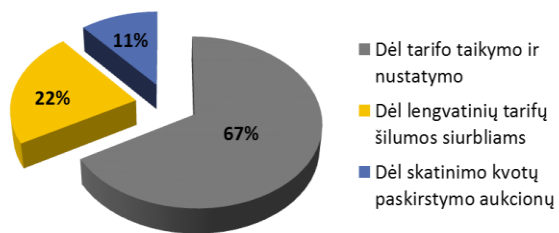
## Atsinaujinančių išteklių sektorius

2014 m. I ketv. gauti 8 prašymai ir 1 ginčas.

Palyginimui, 2013 m. I ketv. gauti 23 prašymai ir 1 skundas.



Vartotojams aktualiausi fiksuotų elektros energijos iš atsinaujinančių išteklių tarifų taikymo ir nustatymo klausimai. Vartotojai taip pat domėjosi dėl lengvatinių tarifų šilumos siurbliams.



Šaltinis Komisija.