

VALSTYBINĖ KAINŲ IR ENERGETIKOS KONTROLĖS KOMISIJA
2017 M. VARTOJIMO GINČŲ NETEISMINIO SPRENDIMO ATASKAITA
 2018-03-07

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, parengė 2017 metų neteisminio ginčų sprendimo ataskaitą:

Gautų ir išnagrinėtų vartojimo ginčų skaičius	110
Vartotojų reikalavimų tipai	<ul style="list-style-type: none"> - Perskaičiuoti mokėjimus už suteiktas energetikos paslaugas; - Perskaičiuoti pritaikytus prijungimo/atjungimo prie tinklų įkainius; - Įvykdyti paslaugos teikimo sutartyje numatytus darbus.
Vidutinė vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros trukmė	38 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	57 % Iš jų atsisakyta nagrinėti, nes: <ul style="list-style-type: none"> - ginčo nagrinėjimas nepriskirtas Komisijos kompetencijai – 19 %; - ginčą tarp tų pačių šalių dėl to paties dalyko nagrinėja kita institucija, teismas ar arbitražas – 2 %; - yra įsiteisėjęs sprendimas dėl ginčo tarp tų pačių šalių, dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu – 13 %; - prašymas nagrinėti vartojimo ginčą pateiktas vėliau negu per vienerius metus nuo kreipimosi į skundžiamą įmonę – 33 %; - prašymas nagrinėti ginčą neatitinka nustatytų reikalavimų – 30 %; - ginčo suma yra mažesnė negu 10 eurų – 3 %.
Taikiai išspręstų vartojimo ginčų procentinė dalis	14 % (nuo bendro išnagrinėtų ginčų skaičiaus)
Sprendimų, kuriais vartotojo reikalavimai patenkinti procentinė dalis	29 % (nuo bendro sprendimų, priimtų išnagrinėjus ginčą, skaičiaus)
Sprendimų, kuriais vartotojo reikalavimai iš dalies patenkinti procentinė dalis	13 % (nuo bendro sprendimų, priimtų išnagrinėjus ginčą, skaičiaus)
Sprendimų, kuriais buvo nutraukta vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra, procentinė dalis ir procedūros nutraukimo priežastys	15 % (nuo bendro gautų ginčų skaičiaus) Iš jų nutraukta, nes: <ul style="list-style-type: none"> - šalys susitarė taikiai – 88 %; - neįmanoma išnagrinėti ginčo ir priimti sprendimo – 12 %.
Duomenys apie priimtų sprendimų įvykdymą, jei žinoma	Komisija neturi duomenų, kad jos priimti sprendimai nebūtų vykdomi.
Sisteminės ar dažnos problemos, dėl kurių kyla vartojimo ginčai	Vartojimo ginčai dažniausiai kyla dėl, Pareiškėjų nuomone, pažeistų jų teisių ir teisėtų interesų: <ul style="list-style-type: none"> - apskaičiuojant mokėjimus už energetikos paslaugas; - taikant energetikos ir geriamojo vandens tiekimo bei nuotekų tvarkymo kainas ir tarifus;

- apskaičiuojant elektros ir dujų įrenginių prijungimo įmokas;
- vykdant prijungimo prie operatoriaus tinklų sutartinius įsipareigojimus;
- priskiriant buitinių dujų vartotojų pogrupiams.

Ataskaitą parengė

Komisijos Vartotojų teisių gynimo ir informavimo skyrius
