

VALSTYBINĖ KAINŲ IR ENERGETIKOS KONTROLĖS KOMISIJA
2018M. VARTOJIMO GINČŲ NETEISMINIO SPRENDIMO ATASKAITA
 2019-02-18

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 2018 metų neteisminio ginčų sprendimo ataskaitą:

Išnagrinėtų vartojimo ginčų skaičius	76
Vartotojų reikalavimų tipai	<ul style="list-style-type: none"> - Perskaičiuoti mokėjimus už suteiktas energetikos paslaugas; - Perskaičiuoti prijungimo/atjungimo prie tinklų įmokas; - Įvykdyti paslaugos teikimo sutartyje numatytus įsipareigojimus.
Vidutinė vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros trukmė	46 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	43 % Iš jų atsisakyta nagrinėti, nes: <ul style="list-style-type: none"> - ginčo nagrinėjimas nepriskirtas Komisijos kompetencijai – 45 %; - ginčą tarp tų pačių šalių dėl to paties dalyko nagrinėja kita institucija, teismas ar arbitražas – 6 %; - yra įsiteisėjęs sprendimas dėl ginčo tarp tų pačių šalių, dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu – 6 %; - prašymas nagrinėti vartojimo ginčą pateiktas vėliau negu per vienerius metus nuo kreipimosi į skundžiamą įmonę – 18 %; - prašymas nagrinėti ginčą neatitinka nustatytų reikalavimų – 27 %;
Taikiai išspręstų vartojimo ginčų procentinė dalis	14 % (nuo bendro išnagrinėtų ginčų skaičiaus)
Sprendimų, kuriais vartotojo reikalavimai patenkinti procentinė dalis	10 % (nuo bendro sprendimų, priimtų išnagrinėjus ginčą, skaičiaus)
Sprendimų, kuriais vartotojo reikalavimai iš dalies patenkinti procentinė dalis	10 % (nuo bendro sprendimų, priimtų išnagrinėjus ginčą, skaičiaus)
Sprendimų, kuriais buvo nutraukta vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra, procentinė dalis ir procedūros nutraukimo priežastys	18 % (nuo bendro gautų ginčų skaičiaus) Iš jų nutraukta, nes: <ul style="list-style-type: none"> - šalys susitarė taikiai – 78 %; - paaiškėja aplinkybės dėl kurių turėjo atsisakyti nagrinėti ginčą – 7 % - neįmanoma išnagrinėti ginčo ir priimti sprendimo – 7 %; - pareiškėjas atsisakė reikalavimų – 7 %
Duomenys apie priimtų sprendimų įvykdymą, jei žinoma	Komisijos duomenimis 2018 m. 1 sprendimas buvo nevykdomas, kadangi subjektas, kurio atžvilgiu buvo priimtas sprendimas kreipėsi į teismą
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 paslaugų ir geriamojo vandens tiekimo bei nuotekų tvarkymo kainas ir tarifus;
- apskaičiuojant elektros ir dujų prijungimo įmokas;
- vykdant prijungimo prie tinklų sutartinius įsipareigojimus;
- priskiriant buitinius dujų vartotojus pogrupiams.

Ataskaitą parengė

Komisijos Vartotojų teisių gynimo ir informavimo skyrius
