

VALSTYBINĖ ENERGETIKOS REGULIAVIMO TARYBA
2019 M. VARTOJIMO GINČŲ NETEISMINIO SPRENDIMO ATASKAITA
 2020-01-29

Valstybinė energetikos reguliavimo taryba (toliau – Taryba), 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 2019 metų neteisminio ginčų sprendimo ataskaitą:

Išnagrinėtų vartojimo ginčų skaičius	70
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. - Užtikrinti tiekiamos energijos kokybę.
Vidutinė vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros trukmė	58 dienos
Ginčų sprendimo rezultatai:	
Ginčų, kuriuos Taryba atsisakė nagrinėti, procentinė dalis nuo gautų ir išnagrinėtų prašymų nagrinėti vartojimo ginčą ir atsisakymo nagrinėti vartojimo ginčą atvejų procentinė dalis	40 % Iš jų atsisakyta nagrinėti, nes: <ul style="list-style-type: none"> - ginčo nagrinėjimas nepriskirtas Tarybos kompetencijai – 32 %; - prašymas nagrinėti vartojimo ginčą pateiktas vėliau negu per vienerius metus nuo kreipimosi į skundžiamą įmonę – 7 %; - prašymas nagrinėti ginčą neatitinka nustatytų reikalavimų – 61 %.
Taikiai išspręstų vartojimo ginčų procentinė dalis	17 % (nuo bendro išnagrinėtų ginčų skaičiaus)
Sprendimų, kuriais vartotojo reikalavimai patenkinti procentinė dalis	30 % (nuo bendro sprendimų, priimtų išnagrinėjus ginčą, skaičiaus)
Sprendimų, kuriais vartotojo reikalavimai iš dalies patenkinti procentinė dalis	7 % (nuo bendro sprendimų, priimtų išnagrinėjus ginčą, skaičiaus)
Sprendimų, kuriais buvo nutraukta vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra, procentinė dalis ir procedūros nutraukimo priežastys	21 % (nuo bendro gautų ginčų skaičiaus) Iš jų nutraukta, nes: <ul style="list-style-type: none"> - šalys susitarė taikiai – 80 %; - viena iš ginčo šalių dėl ginčo nagrinėjimo kreipėsi į teismą – 7 % - paaiškėja aplinkybės, kad ginčas kilęs ne iš vartojimo teisinių santykių – 7 % - neįmanoma išnagrinėti ginčo ir priimti sprendimo – 7 %;
Duomenys apie priimtų sprendimų įvykdymą, jei žinoma	Tarybos duomenimis sprendimas 1 nevykdomas, kadangi subjektas, kurio atžvilgiu 2019 m. 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 bei išduodant technines sąlygas;
- vykdant prijungimo prie tinklų sutartinius įsipareigojimus;
- atliekant energetikos įrenginių eksploatavimą.

Ataskaitą parengė

Tarybos Vartotojų teisių gynimo ir informavimo skyrius
