

# VALSTYBINĖ ENERGETIKOS INSPEKCIJA



**Seminaras “Būsto savininkų ir nuomininkų skundai. Ar visuomet vartotojas teišus”**

**Šilumos vartotojų skundai, jų tematika**

2009 m. lapkričio 25 d. Vilnius

**VEI**

**Priežiūros skyriaus vedėjo pavaduotojas inž. Algimantas  
Žiaunys**

# ENERGETIKOS ĮSTATYMAS.

## 26 straipsnis. Skundų nagrinėjimas



- 1. Nacionalinė vartotojų teisių apsaugos taryba prie Teisingumo ministerijos išankstine skundų nagrinėjimo ne teisme tvarka nagrinėja fizinių asmenų skundus dėl energijos pirkimo–pardavimo ar paslaugų teikimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo.
- 2. Valstybinė energetikos inspekcija išankstine skundų nagrinėjimo ne teisme tvarka nagrinėja skundus dėl energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių gedimų, eksploataavimo, energijos kokybės reikalavimų, energijos apskaitos ir apmokėjimo už suvartotą energiją pažeidimų, avarių, energijos tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo.
- 3. Komisija išankstine skundų nagrinėjimo ne teisme tvarka nagrinėja skundus dėl energetikos įmonių veiklos ar neveikimo tiekiant, skirstant, perduodant, laikant energiją, dėl teisės joms pasinaudoti tinklais ir sistemomis nesuteikimo, dėl prisijungimo, energijos tiekimo srautų balansavimo, kainų ir tarifų taikymo.

# ŠILUMOS ŪKIO ĮSTATYMAS

## 21 str. Ginčus nagrinėjančios institucijos, jų teisės ir pareigos



- 1. Ginčus, kylančius iš sutartinių santykių tarp buitinių vartotojų ir šilumos bei karšto vandens tiekėjų, priežiūros paslaugų teikėjų, ginčo sprendimo ne teisme tvarka nagrinėja šios valstybės ir savivaldybės institucijos:
- 1) Valstybinė energetikos inspekcija prie Energetikos ministerijos – dėl energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių gedimų, eksploatavimo, energijos kokybės reikalavimų, energijos apskaitos ir apmokėjimo už suvartotą energiją pažeidimų, avarių, energijos tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo, dėl šilumos ir karšto vandens sistemų prižiūrėtojo veiklos ar neveikimo;
- 2) Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija – dėl energetikos įmonių veiklos ar neveikimo tiekiant, skirstant, perduodant, laikant energiją, dėl teisės joms pasinaudoti tinklais ir sistemomis nesuteikimo, dėl prisijungimo, energijos tiekimo srautų balansavimo, kainų ir tarifų taikymo;
- 3) savivaldybės vykdomoji institucija – dėl šilumos ir karšto vandens tiekimo organizavimo, dėl daugiabučių namų šildymo ir karšto vandens sistemų priežiūros tarifų nustatymo, dėl administracinę priežiūrą atliekančių pareigūnų įgaliojimų bei šios priežiūros atlikimo tvarkos;
- 4) Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba – dėl šilumos energijos pirkimo–pardavimo ar paslaugų teikimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo ir kitose nenumatytose valstybinės vartotojų teisių apsaugos srityse.
- 2. Ginčai nagrinėjami Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo nustatyta tvarka.

## VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS ĮSTATYMAS



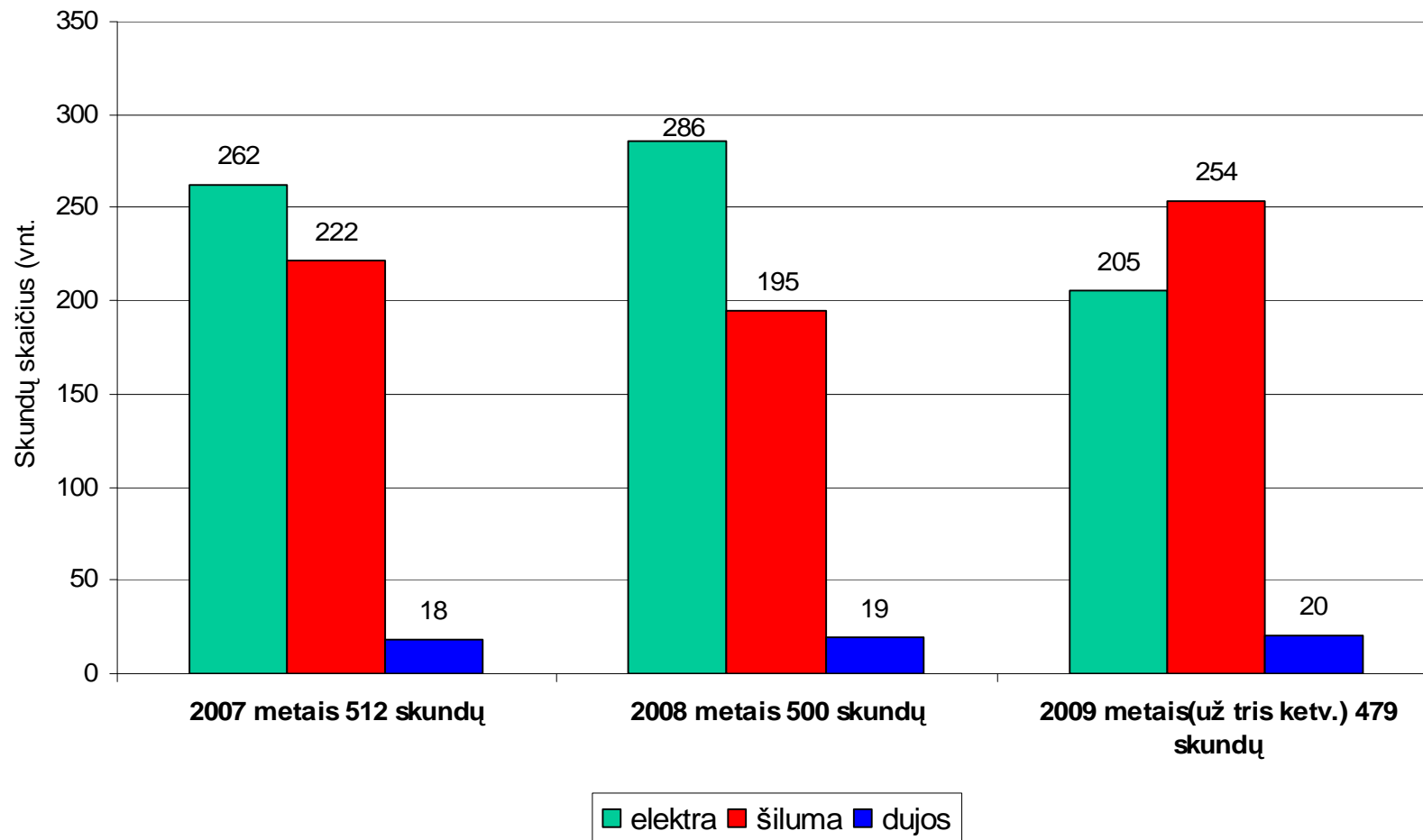
- **20 straipsnis. Vartotojo kreipimasis į pardavėją, paslaugų teikėją**
- 1. Vartotojas, manydamas, kad pardavėjas, paslaugų teikėjas pažeidė jo teises ar įstatymų saugomus interesus, pirmiausia turi kreiptis į pardavėją, paslaugų teikėją ir nurodyti savo reikalavimą. Jeigu pardavėjas, paslaugų teikėjas netenkina vartotojo reikalavimų, o vartotojas mano, kad jo teisės pažeistos, vartotojas privalo raštu kreiptis į pardavėją ar paslaugų teikėją ir išdėstyti savo reikalavimus.
- 2. Pardavėjas, paslaugų teikėjas, nesutikdami su vartotojo reikalavimais, privalo ne vėliau kaip per 10 dienų nuo vartotojo kreipimosi gavimo dienos, jeigu kiti įstatymai nenustato kitaip, pateikti vartotojui išsamų motyvuotą rašytinį atsakymą, pagrįstą dokumentais. Šių dokumentų kopijos privalo būti pridėtos prie pardavėjo, paslaugų teikėjo atsakymo vartotojui. Vartotojų prašymus pardavėjai, paslaugų teikėjai nagrinėja nemokamai

## Ginčų nagrinėjimo taisyklės

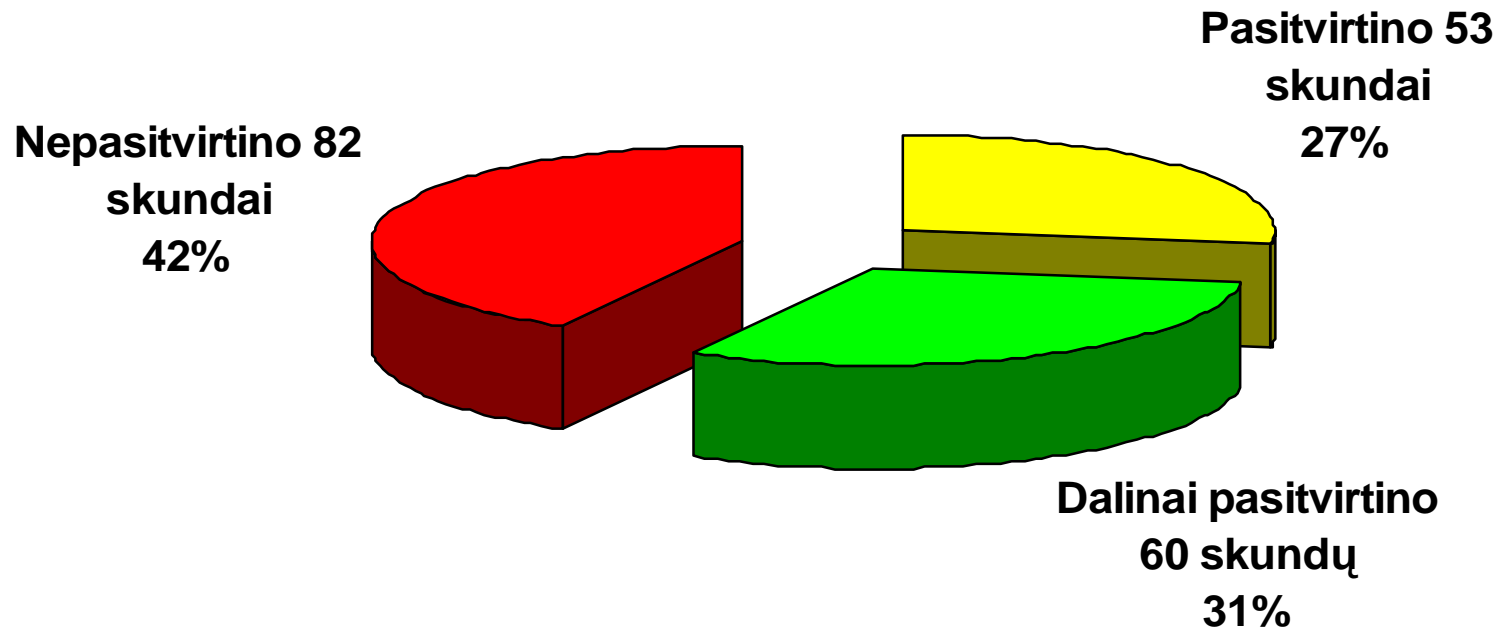


- 27. VEI atsisako nagrinėti pareiškėjo skundą:
- 27.1. Jeigu ji neįgalota priimti sprendimo dėl pareiškėjo skunde nurodyto reikalavimo. Šiuo atveju VEI ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo skundo gavimo perduoda jį kitai institucijai ir apie tai raštu praneša pareiškėjui.
- 27.2. Jeigu tų pačių šalių ginčą dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu nagrinėja kita ginčus nagrinėjanti institucija ar teismas.
- 27.3. Jeigu yra priimtas VEI viršininko sprendimas, administracinių ginčų nagrinėjimo komisijos sprendimas arba yra išsigaliojęs teismo sprendimas dėl tų pačių šalių ginčo dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu ar teismo nutartis priimti tų pačių šalių ieškinio dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu atsisakymą arba patvirtinti taikos sutartį.
- 27.4. Jeigu nuo skunde nurodytų pažeidimų padarymo iki skundo padavimo yra praėję daugiau kaip vieneri metai.
- 27.5. Jeigu pareiškėjas, apskundęs prekės, paslaugos teikėją, kitą asmenį, nepateikė dokumentų, iš kurių matytųsi, kad skundžiami veiksmai (neveikimas) buvo nesėkmingai sprendžiami su prekės, paslaugos teikėju, kitu asmeniu.
- 27.6. Kuris neiškaitomai parašytas, kuriame nenurodytas pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, o tais atvejais, kai pareiškėjas yra juridinis asmuo, kitas subjektas, neturintis juridinio asmens teisių, – jo pavadinimas, buveinė, arba kuris pareiškėjo ir jo atstovo nepasirašytas, arba kurį pareiškėjo vardu pateikė neįgalotas asmuo.

## 2007-2009 m. VEI gauti skundai (pagal sektorius)



## 2008 m. VEI gautų skundų tyrimo rezultatai šilumos sektoriuje



## Šilumos sektoriaus skundų ir prašymų pobūdis

- Prižiūrėtojų netinkamas daugiabučių gyvenamųjų namų šilumos punktų kartu su šildymo ir karšto vandens sistemų bei šilumos apskaitos prietaisų eksploatavimas;
- Daugiabučiuose gyvenamuose namuose šildymo prietaisų keitimas šiuolaikiškais šildymo prietaisais, jų galių nustatymas bei pajungimo būdo pakeitimas;
- Šilumos paskirstymo problemos įdiegus daliklines sistemas daugiabučiuose namuose;
- Prižiūrėtojai eksploatuodami pastato šildymo ir karšto vandens sistemas neturi jų projektų;
- Dėl mokesčių už suvartotą šilumos energijos pastato patalpų šildymui ir karšto vandens ruošimui;
- Dėl šildymo prietaisų atjungimo daugiabučių gyvenamųjų namų laiptinėse;
- Nepakankamas pastato patalpų šildymas (peršildymas) ir karšto vandens temperatūros palaikymas jo vartojimo vietose;
- Grindų šildymas vonių patalpose nuo karšto vandens sistemų ir nepakankamas gyvatuko šilimas;
- Vartotojai negauna pakankamai informacijos iš tiekėjų;
- Dideli mokesčiai už patalpų šildymą po šilumos punktų modernizavimo.