



VALSTYBINĖ KAINŲ IR  
ENERGETIKOS KONTROLĖS KOMISIJA

>ELEKTRA



>DUJOS



>ŠILUMA



>VANDUO



>ATSINAUJINANTYS  
IŠTEKLIAI



# Skundų ir ginčų nagrinėjimo aktualijos Ūkio subjektų veiklos priežiūra

Vygantas Vaitkus, VKEKK narys

Algirdo g. 27, LT-03219

Vilnius



# Skundų ir ginčų nagrinėjimas

- 2011 m. Komisija gavo **911** vartotojų skundų, prašymų ir paklausimų dėl ūkio subjektų veiklos elektros, dujų, šilumos, vandens sektoriuose (2010 m. - 744).
- Daugiausia vartotojų skundų ir paklausimų - 83 proc. - gauta dėl įmonių veiklos šilumos ūkio sektoriuje.



- Pagrindinės kreipimosi priežastys:
  - **Šilumos sektorius:** sąskaitų už šildymą dydis, šilumos paskirstymo būdai, bendrojo naudojimo patalpų šildymas;
  - **Vandens sektorius:** teikiamų paslaugų kainos;
  - **Dujų sektorius:** netesybų dėl prijungimo prie dujų sistemos skaičiavimas, vietinių bendrojo naudojimo sistemų išpirkimas;
  - **Elektros sektorius:** vartotojų elektros įrenginių prijungimo prie elektros tinklų įkainiai ir terminai, subabonentams taikomos paslaugų kainos.



# Teisinio reguliavimo pokyčiai (I)

- Nuo 2012 01 01 įsigaliojo nauja Energetikos įstatymo redakcija;
- Komisija išankstine **privaloma skundų ir ginčų** nagrinėjimo ne teisme tvarka nagrinėja vartotojų ir energetikos įmonių skundus ir ginčus dėl:
  - energetikos įmonių veiklos ar neveikimo tiekiant, skirstant, perduodant, laikant energiją;
  - teisės energetikos įmonėms pasinaudoti tinklais ir sistemomis nesuteikimo;
  - prisijungimo, energijos ir energijos išteklių tiekimo srautų balansavimo, kainų ir tarifų taikymo.



# Teisinio reguliavimo pokyčiai (II)

- Išplėsta Komisijos, kaip neteisminio ginčų nagrinėjimo institucijos, funkcija:
  1. Energetikos įmonių ir vartotojų konfliktų nagrinėjamas Komisijoje yra privalomas;
  2. Įstatymo leidėjas išskiria skundą ir ginčą, kaip atskiras teises kategorijas;
- Numatyta nauja Komisijos, kaip mediatoriaus, funkcija – asmenų taikinimas ir tarpininkavimas;



# Energetikos įstatymo įgyvendinimas (I)

- Komisija 2012 04 11 patvirtino **Išankstinės privalomos skundų ir ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarkos aprašą:**
  - Įgyvendinta skundų ir ginčų atribojimo koncepcija;
  - Reglamentuota skundų nagrinėjimo procedūra, įskaitant skundo nagrinėjimą žodinio proceso tvarka;
  - Sprendžiant ginčus, numatyta asmens kreipimosi į skundžiamą įmonę pareiga;



## Energetikos įstatymo įgyvendinimas (II)

- Šiuo metu Komisija rengia taikinamojo tarpininkavimo taisykles;
- Taisyklėse ketinama įtvirtinti Komisijos tarpininkavimo organizavimą ir procesą, kilus konfliktams tarp vartotojų ir energetikos įmonių;
- Taisyklės viešai konsultacijai bus paskelbtos iki gegužės mėnesio pabaigos.



## Pasikeitusio reglamentavimo pasekmės

- Siekiama užtikrinti nešališką, nepriklausomą skaidrų ir veiksmingą alternatyvų ginčų (skundų) nagrinėjimą;
- Procedūrinės nuostatos sudaro prielaidas įgyvendinti lankstų pažeistų teisių gynimo mechanizmą;
- Numatytos ir įgyvendintos ginčų sprendimo prevencinės priemonės – Komisija sprendžia ginčus asmenims nesuradus kompromiso;





VALSTYBINĖ KAINŲ IR  
ENERGETIKOS KONTROLĖS KOMISIJA

>ELEKTRA



>DUJOS



>ŠILUMA



>VANDUO



>ATSINAUJINANTYS  
IŠTEKLIAI



# Ūkio subjektų veiklos priežiūra

Algirdo g. 27, LT-03219  
Vilnius



# Veiklos patikrinimai

- Komisija licencijuojamos veiklos sąlygų priežiūrą vykdo **384** ūkio subjektų atžvilgiu;
- Siekiant veiklos skaidrumo kiekvienais metais Komisija tvirtina **planinių** ūkio subjektų veiklos patikrinimų planą ir jį skelbia tinklalapyje;
- **Neplaninis** patikrinimas atliekamas tuo atveju, jei gaunama informacijos dėl ūkio subjekto veiklos, kuri gali prieštarauti teisės aktams, taip pat siekiant užtikrinti, kad buvo pašalinti ankstesnio patikrinimo metu nustatyti teisės aktų pažeidimai.



# Planiniai veiklos patikrinimai

- 2011 metais Komisija atliko: 4 planinius tikslinius ūkio subjektų veiklos patikrinimus:
  - **AB „Lietuvos dujos“** – dėl sąnaudų pagrįstumo;
  - **AB LESTO** – dėl naujų vartotojų prijungimo ir elektros energijos persiuntimo bei paslaugų kokybės reikalavimų;
  - **UAB „Intergas“** – dėl sąnaudų pagrįstumo;
  - **UAB „Litesko“** filialo „Marijampolės šiluma“ Kazlų rūdos mieste – dėl šilumos tiekimo sąnaudų pagrįstumo.



# Neplaniniai veiklos patikrinimai

- 2011 metais Komisija atliko: 3 neplaninius ūkio subjektų veiklos patikrinimus:
  - 1) **UAB „Be Green Energy“** – dėl vadybinio pajėgumo, būtino licencijuojamai veiklai vykdyti;
  - 2) **UAB „Anvilis“** – dėl kriterijų, užtikrinančių licencijuojamos veiklos sąlygas;
  - 3) **LITGRID AB** – dėl viešuosius interesus atitinkančių paslaugų lėšų naudojimo;



# 2012 m. veiklos patikrinimai

- Didėjant vartotojų skundų ir prašymų skaičiui, Komisija 2012 metų pradžioje atliko UAB „Vilniaus energija“ neplaninį tikslinį patikrinimą ir konstatavo, jog UAB „Vilniaus energija“:
  - nesilaikė mokėjimo už šilumą pranešimo formai keliamų tikslumo, aiškumo ir išsamumo reikalavimų;
  - UAB „Vilniaus energija“ suformuotuose mokėjimo pranešimuose už 2011 m. lapkričio mėn. atsispindėjo šilumos suvartojimas už ilgesnį nei vieno mėnesio laikotarpį;
  - licencijuojamos veiklos, kiek tai susiję su veiksmais, perduodant nuo 2011 m. lapkričio 1 d. šilumos punktų priežiūros veiklą asmenims, vykdžiusiems pastatų šildymo ir karšto vandens sistemų priežiūrą, pažeidimų nenustatyta;



# Vieši išaiškinimai (I)

- Ūkio subjektų konsultavimas yra neatsiejama ūkio subjektų veiklos priežiūros dalis;
- Komisija, reaguodama į vartotojų paklausimus ir siekdama užtikrinti kuo didesnį skaidrumą rinkoje 2011 metais Komisija asmenims pateikė ir viešai paskelbė **11 konsultacijų teisės aktų taikymo klausimais;**



## Vieši išaiškinimai (II)

- Komisija 2011 m. liepos mėn. pateikė išaiškinimą dėl šilumos paskirstymo metodo taikymo teisėtumo, kai nėra sudarytos šilumos pirkimo-pardavimo sutartys;
  - *Šilumos vartotojų teisės nėra pažeidžiamos, jei šilumos tiekėjas teisės aktų nustatyta tvarka taiko pastato šildymo ir karšto vandens sistemą bei įrengtus atsiskaitomuosius apskaitos prietaisus atitinkantį metodą, nors tokio šilumos paskirstymo metodo šilumos vartotojai nėra pasirinkę.*



# Vieši išaiškinimai (III)

- 2012 m. sausio mėn. parengė ir paskelbė viešą išaiškinimą dėl UAB „Vilniaus energija“ vartotojams už 2011 m. lapkričio mėn. išrašytose sąskaitose atsiradusios naujos sąnaudų eilutės „skola už kurą“ teisėtumo ir pagrįstumo;
  - *Šilumos tiekėjo nepadengtos kuro sąnaudos yra viena iš jo būtinųjų sąnaudų rūšių, kurios, remiantis Šilumos ūkio įstatymo 32 straipsnio 18 dalimi, pagrįstai įskaičiuojamos į šilumos kainą, tačiau tokių sąnaudų įvardijimas „skola už kurą“ yra netikslus ir potencialiai klaidinantis vartotojus;*





## Veiklos priežiūros reglamentavimo aktualijos (I)

- Nauja Energetikos įstatymo redakcija
- Komisija yra parengusi *Energetikos įmonių reguliuojamos veiklos priežiūros tvarkos aprašo* projektą, kuriuo siekiama:
  - optimizuoti Komisijos vykdomą ūkio subjektų veiklos priežiūrą;
  - užtikrinti, kad Komisijos atliekama priežiūros funkcija būtų atliekama efektyviai, koordinuotai, mažiausiomis sąnaudomis, kuo mažiau trikdyt prižiūrimų ūkio subjektų veiklą;



## Veiklos priežiūros reglamentavimo aktualijos (II)

- Nauju Priežiūros aprašo projektu numatomi šie ūkio subjektų veiklos priežiūros reglamentavimo pakeitimai (planuojama patvirtinti gegužės mėn.):
  - Išplečiamas Komisijos ūkio subjektų veiklos priežiūros funkcijos vykdymas, kuris apima ne tik Komisijos licencijuotų ūkio subjektų, tačiau ir tų ūkio subjektų, kuriems taikoma valstybės reguliuojama kainodara, veiklos priežiūrą;
  - Atsisakoma perteklinių veiklos priežiūros procedūrų;
  - Įtvirtinamas metodinės pagalbos ūkio subjektams teikimas;
  - Įgyvendinant naujus energetikos sektorių įstatymų nuostatų pasikeitimus, perkeliamos bei atnaujinamos ūkio subjektų veiklos priežiūros nuostatos;



Ačiū už dėmesį!