

Valstybinės energetikos inspekcijos gautų vartotojų skundų analizė



VEI viršininkas inž. dr. Vytautas Miškinis

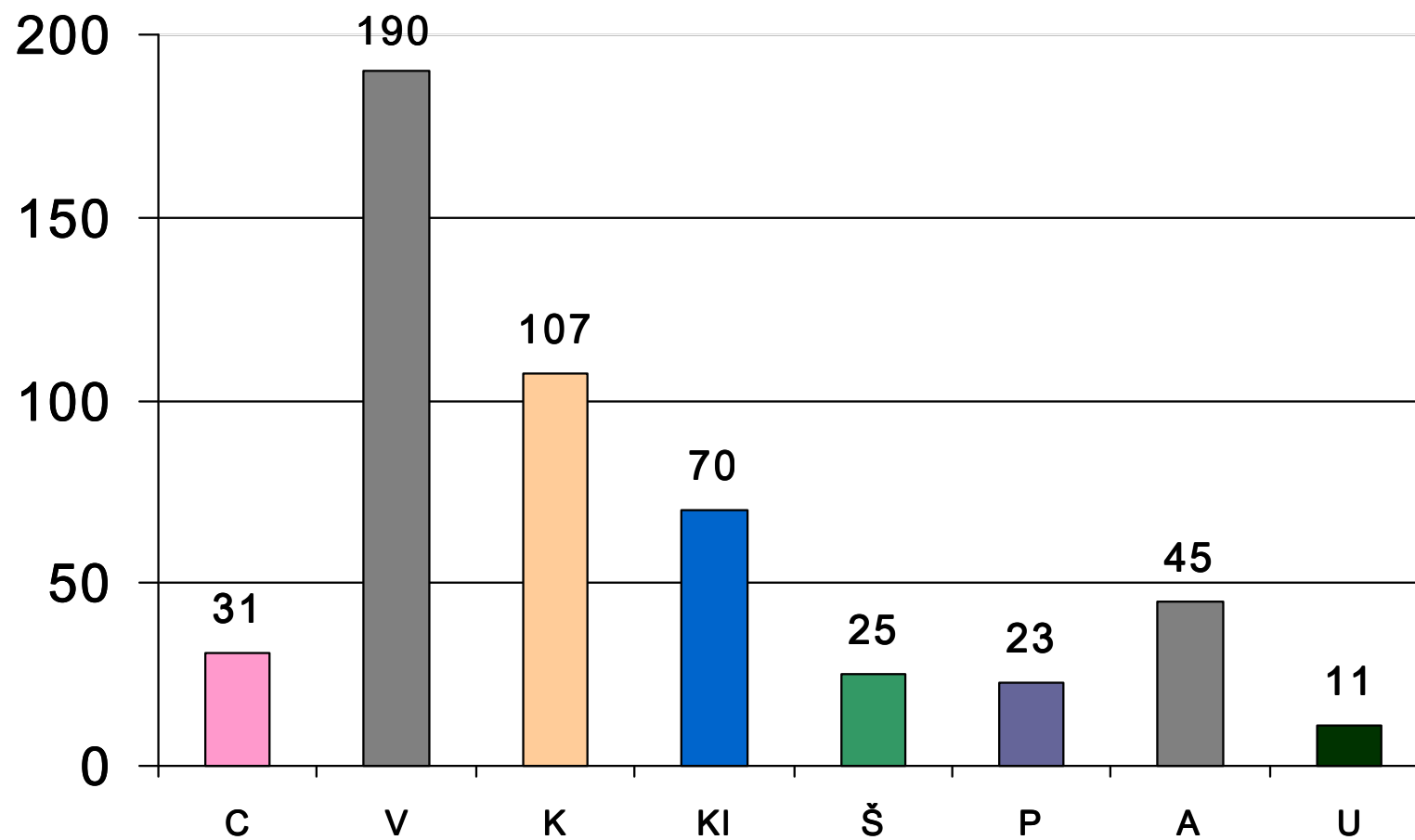
www.vei.lt

2008 m. kovo 18 d., Vilnius, LRS

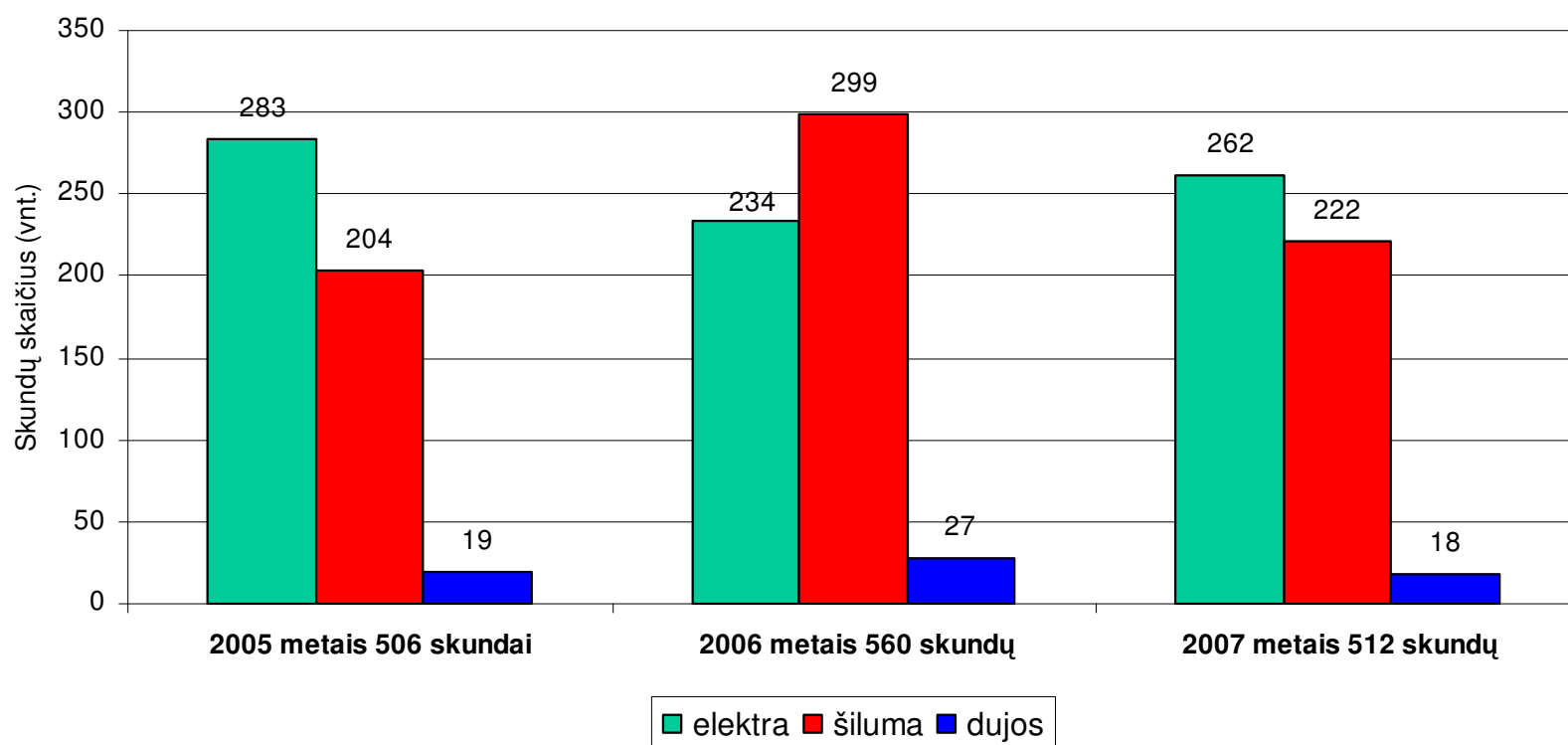
Vadovaujantis Energetikos Įstatymo 26 str. 2. punktu, Valstybinė energetikos inspekcija išankstine skundų nagrinėjimo ne teisme tvarka nagrinėja skundus dėl energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių gedimų, eksploatavimo, energijos kokybės reikalavimų, energijos apskaitos ir apmokėjimo už suvartotą energiją pažeidimų, avarijų, energijos tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo.

Čia: Energetika – elektra, šiluma, dujos, naudojamos kurui.

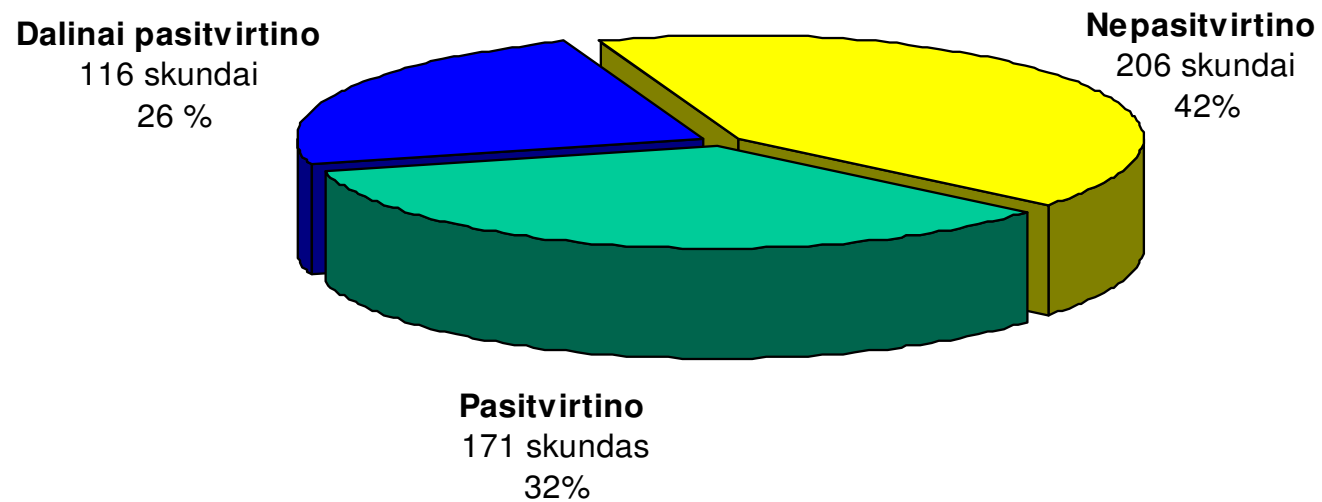
2007 m. VEI gauti skundai



2005-2007 m. VEI gauti skundai (pagal sektorius)



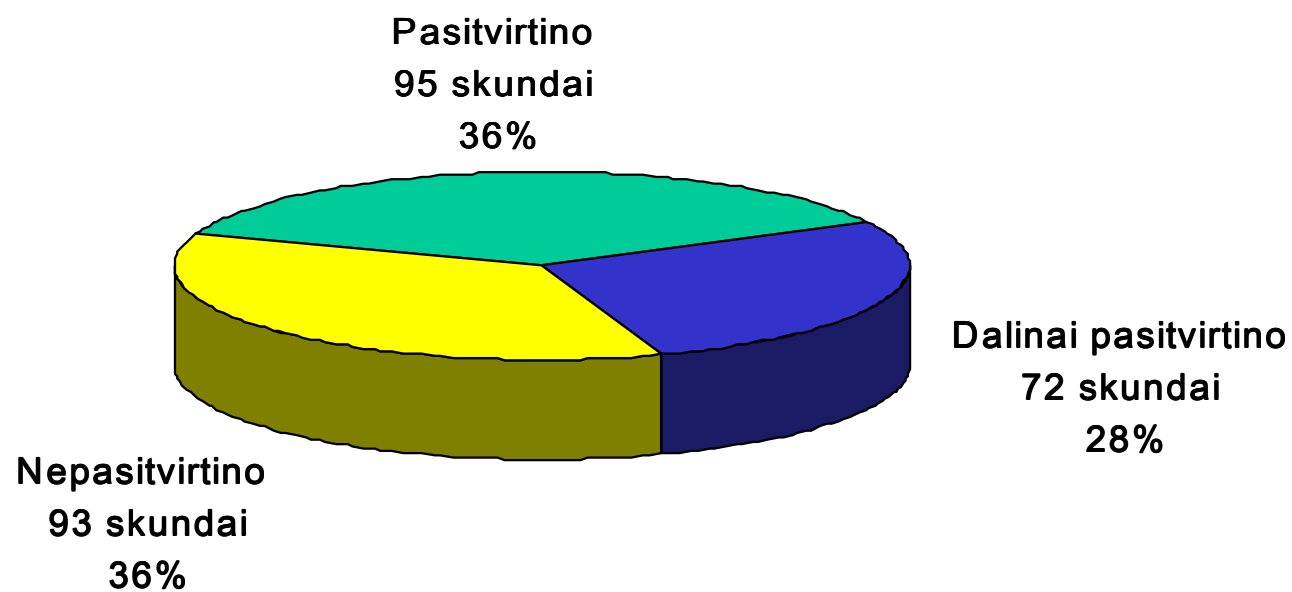
2007 m. VEI gautų skundų tyrimo rezultatai



Elektros sektoriaus skundų ir prašymų pobūdis

- Neteisėtas elektros energijos tiekimo nutraukimas vartotojams.
- Nepagrįstas vartotojų apkaltinimas neapskaitiniu elektros energijos vartojimu.
- Nepagrįsti reikalavimai, išduodant technines sąlygas dėl naujų vartotojų prijungimo prie skirstomųjų tinklų.
- Elektros linijų iškėlimas iš nuosavybės teise priklausančių teritorijų.
- Prasta tiekiamos elektros energijos kokybė.
- Savavališkas prisijungimas prie tiekėjų elektros tinklų.

2007 m. VEI gautų skundų dėl elektros tyrimo rezultatai

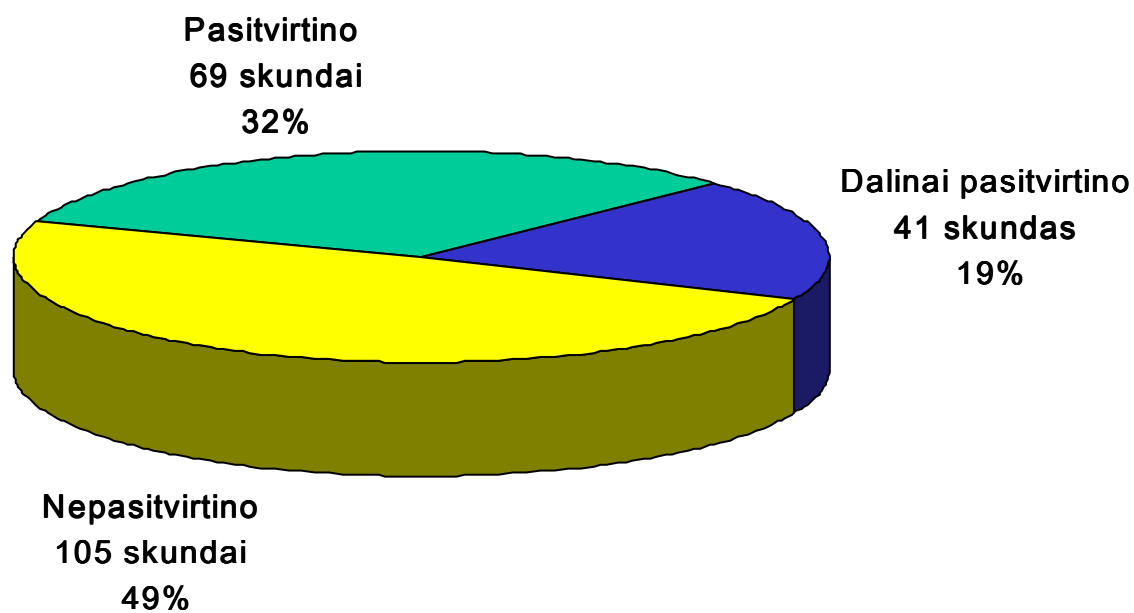


Šilumos sektoriaus skundų ir prašymų pobūdis



- Dideli mokesčiai už patalpų šildymą po šilumos punktų modernizavimo.
- Netinkamas daugiabučių gyvenamųjų namų šilumos įrenginių eksploatavimas.
- Šilumos paskirstymo problemos įdiegus daliklines sistemas daugiabučiuose namuose.
- Dėl šilumos energijos apskaitos ir mokėjimų už suvartotą šilumos energiją bei karštą vandenį.
- Prasta šilumos energijos ir karšto vandens kokybė.
- Vartotojams, skaičiuojant mokesčius už suvartotą šilumos energiją, įskaitomi šilumos nuostoliai, susidarantys po šilumos apskaitos prietaiso esančiuose „kiemo“ šilumos tinkluose.
- Vartotojai negauna pakankamai informacijos iš tiekėjų.

2007 m. VEI gautų skundų dėl šilumos tyrimo rezultatai



Keletas tirtų skundų pavyzdžių



- Skirstomieji tinklai vartotojui paskaičiavo už neapskaitinį elektros energijos vartojimą apie 160 tūkst. Lt., nes pažeistos elektros skaitiklių plombos. Tyrimo metu nustatyta, kad pačio apskaitos skydo durelės užplombuotos skirstomųjų tinklų plombomis, kurių nenuėmus negalima prieiti prie elektros skaitiklių. Pareiškėjo skundas pasitvirtino. Ar tai nėra kai kurių skirstomųjų tinklų darbuotojų piktnaudžiavimas ?
- Prienuose skirstomieji tinklai vartotojui, ketinusiame pasididinti elektros įrenginių leistiną naudoti galią, išdavė technines sąlygas, kuriose nustatė **nepagrįstai** didelius elektros tinklų pertvarkymo ir plėtros reikalavimus (pastatyti modulinę transformatorinę, suprojektuoti ir nutiesti 10 kV ir 0,4 kV linijas). 40 proc. darbų sąnaudų būtų turėjęs apmokėti pats vartotojas. Skundas pasitvirtino. Vartotojas prijungtas prie esamų elektros tinklų, jų neplečiant.
- UAB “Vilniaus energija” trijų namų gyventojams už šiluminę energiją skaičiavo pagal vieno skaitiklio rodmenis (šiluma buvo dalinama visiems trimis namams – butams proporcingai apšildomam plotui), nevykdant Vyriausybės nutarimo įrengti apskaitą kiekvienam namui. Po VEI gauto skundo tyrimo UAB “Vilniaus energija” įsipareigojo atlikti perskaičiavimą už šildymą pagal vidutines suvartojimo normas ir įrengti šilumos apskaitą kiekvienam namui.
- Vilniaus daugiabučių namų gyventojai skundėsi dėl didelių mokesčių už šildymą 2007 m. spalio mėn. Tyrimo metu nustatyta, kad dideli mokesčiai buvo priskaičiuoti dėl patirtų šilumos nuostolių, trūkų karšto vandens tiekimo vamzdynui, ilgai nenustačius trūkimo fakto ir nepašalinus gedimų. Patirtus nuostolius privalės atlyginti pastato šildymo ir karšto vandens prižiūrėtojas UAB “Naujamiesčio būstas”.

Valstybinė energetikos inspekcija dėkoja Lietuvos nacionalinei vartotojų federacijai ir jos ekspertui Algirdui Glodeniui už objektyvias ir argumentuotas pastabas ir išvadas, pateiktas “Daugiabučių namų gyventojų ginčų apžvalgoje ir analizėje”. Ši informacija naudinga Valstybinei energetikos inspekcijai ir padės ateityje kokybiškiau atlikti vartotojų skundų nagrinėjimą bei vykdyti kitas inspekcijai pavestas funkcijas.

Ačiū už dėmesį