

Skundų ir ginčų nagrinėjimas ne teismo tvarka

Siekiant užtikrinti tinkamą vartotojų teisių apsaugą, UAB „Birštono šiluma“ informuoja vartotojus, kur galima kreiptis dėl jų galimai pažeistų teisių gynimo.

UAB „Birštono šiluma“ vartotojų ginčus ir skundus dėl šilumos vartojimo pirkimo-pardavimo, karšto vandens vartojimo pirkimo-pardavimo, bei kitų sutarčių sąlygų nevykdymo (netinkamo) vykdymo yra pasirengusi spręsti sutarties šalių derybomis. Bendrovės tiekiamų paslaugų vartotojų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarka yra nustatyta UAB „Birštono šiluma“ direktoriaus 2016-04-01 įsakymu Nr. 3 patvirtintame UAB „Birštono šiluma“ Vartotojų kreipimūsi nagrinėjimo tvarkos apraše. Šį dokumentą rasite šioje svetainėje (www.birstonosiluma.lt/ Svarbi informacija/ Teisinė informacija/ UAB „Birštono šiluma“ vartotojų kreipimūsi nagrinėjimo tvarkos aprašas).

Lietuvos Respublikos energetikos įstatymo 34 straipsnyje nustatyta, kad **Vartotojas, manantis, kad energetikos įmonė, vykdydama energetikos veiklą, pažeidė jo teises ir interesus, susijusius su vartojimo sutartimi, pirmiausiai privalo raštu kreiptis į energetikos įmonę ir nurodyti savo reikalavimus**. Jei energetikos įmonė netenkina vartotojo reikalavimų arba juos tenkina iš dalies, vartotojas gali kreiptis į vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektą, tai yra į įstaigą, kuri pagal kompetenciją sprendžia atitinkamą ginčą. Lietuvos Respublikos energetikos įstatymo **34 straipsnio 4 dalyje nustatyta, kad vartotojų ir energetikos įmonių ginčus ne teismo tvarka nagrinėja** :

Valstybinė energetikos inspekcija (buveinės adresas Algirdo g. 27, LT-03219 Vilnius, Kauno teritorinio skyriaus adresas Savanorių pr. 347, LT-49423 Kaunas, internetinė svetainė www.vei.lt) dėl:

- energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių naudojimo;
- energijos tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo;
- energijos taupymo paslaugų teikimo.

Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija (buveinės adresas Verkių g. 25c-1, LT-08223 Vilnius, internetinė svetainė www.regula.lt) dėl:

- energetikos įmonių veiklos ar neveikimo tiekiant, skirstant, perduodant, laikant energiją;
- prisijungimo, apmokėjimo už suvartotą energiją ar paslaugas, valstybės reguliuojamų kainų ir (ar) tarifų taikymo;
- energijos ir energijos išteklių tiekimo srautų balansavimo;
- kitų vartotojų ir energetikos įmonių ginčų energetikos srityje, nepriskirtų Valstybinei energetikos inspekcijai.

Vartotojų ir energetikos įmonių ginčai ne teismo tvarka nagrinėjami Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo nustatyta pagal Valstybinės energetikos inspekcijos ar Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos nustatytas atitinkamų ginčų nagrinėjimo taisykles.

Lietuvos respublikos energetikos įstatymo **34¹ straipsnyje nustatyta, kad vartotojų skundus pagal teisės aktuose nustatytą kompetenciją nagrinėja** :

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (buveinės adresas Vilniaus g. 25, LT-01402 Vilnius, internetinė svetainė www.vvtat.lt) dėl:

- buitinių vartotojų energijos pirkimo-pardavimo sutarčių ir naujų buitinių vartotojų įrenginių prijungimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo;
- energijos tiekėjų nesąžiningos veiklos.

Skundai nagrinėjami Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme ir Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatyme nustatyta tvarka.

Valstybinė energetikos inspekcija (buveinės adresas Algirdo g. 27, LT-03219 Vilnius, Kauno teritorinio skyriaus adresas Savanorių pr. 347, LT-49423 Kaunas, internetinė svetainė www.vei.lt) dėl:

- energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių techninės saugos, eksploatavimo, energijos kokybės reikalavimų;
- prisijungimo prie energetikos objektų ar įrenginių, atsijungimo nuo jų techninių sąlygų;
- kitų teisės aktuose nustatytų reguliuojamos energetikos veiklos reikalavimų laikymosi.

Skundai nagrinėjami Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo ir Lietuvos Respublikos energetikos ministerijos nustatyta tvarka.

Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija (buveinės adresas Verkių g. 25c-1, LT-08223 Vilnius, internetinė svetainė www.regula.lt) dėl:

- energetikos įmonių atliekamo energijos tiekimo, skirstymo, perdavimo, laikymo ar neveikimo;
- teisės energetikos įmonėms pasinaudoti tinklais ir (ar) sistemomis nesuteikimo;
- kitų teisės aktuose nustatytų reguliuojamos energetikos veiklos reikalavimų laikymosi.

Skundai nagrinėjami Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo ir Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos nustatyta tvarka.

Savivaldos institucija

Birštono savivaldybės administracija (buveinės adresas Jaunimo g. 2, 59206 Birštonas, internetinė svetainė www.birstonas.lt) dėl:

- šilumos ir karšto vandens tiekimo organizavimo;
- karšto vandens skaitiklių aptarnavimo mokesčio bei šios priežiūros atlikimo tvarkos.