

Ginčų sprendimas

Laikomės nuostatos, kad šilumos vartotojai pirmiausia yra mūsų klientai, todėl visuomet stengiamės atsakyti į visus klausimus dėl šilumos tiekimo organizavimo, paslaugų kokybės ar sąskaitų. Visi vartotojų skundai ir kreipimaisi yra išnagrinėjami vadovaujantis bendrovėje patvirtinta [vartotojų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarka](#). Vis tik, jei iškiltų neišsprendžiamų situacijų, informuojame apie institucijas, kurias teisės aktai įpareigoja nagrinėti šilumos vartotojų ir tiekėjų nesutarimus.

Lietuvos Respublikos energetikos įstatymo 34 straipsnis nustato, kad:

1. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba nagrinėja buitinių vartotojų skundus dėl:
 - energijos pirkimo–pardavimo sutarčių ir naujų buitinių vartotojų įrenginių prijungimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo
 - energijos tiekėjų nesąžiningos komercinės veiklos.
2. Valstybinės energetikos reguliavimo tarybos skundų ir ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka nagrinėja vartotojų ir energetikos įmonių skundus ir ginčus dėl:
 - energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių gedimų, eksploatavimo,
 - energijos kokybės reikalavimų,
 - energijos apskaitos ir apmokėjimo už suvartotą energiją ar paslaugas pažeidimų,
 - avarių, energijos tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo,
 - energijos taupymo paslaugų teikimo,
 - energetikos įmonių veiklos ar neveikimo tiekiant, skirstant, perduodant, laikant energiją,
 - dėl teisės energetikos įmonėms pasinaudoti tinklais ir sistemomis nesuteikimo, dėl prisijungimo, energijos ir energijos išteklių tiekimo šrautų balansavimo,
 - kainų ir tarifų taikymo.

Taigi, jei šilumos vartotojai ir tiekėjai nesutaria:

1. dėl taikomų šilumos ir karšto vandens kainų ar šilumos paskirstymo metodų taikymo pagrįstumo, ar dėl šilumos ir karšto vandens tiekimo sistemos įrenginių, ar apskaitos priemonių įrengimo ir gedimų, dėl to ar teisingai apskaitoma name suvartota šiluma, dėl šilumos ir karšto vandens sistemų prižiūrėtojo netinkamos veiklos, prieš kreipdamiesi į teismą pirmiausia kreipkitės į Valstybinės energetikos reguliavimo tarybą (www.vert.lt arba adresu: Verkių g. 25C-1, LT-08223 Vilnius);
2. dėl šilumos ir karšto vandens tiekimo sutarčių su buitinais vartotojais galimai nesąžiningų sąlygų kreipkitės į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą (www.vartotojoteises.lt arba adresu: Vilniaus g. 25 LT-01402 Vilnius).

Vartotojai taip pat turi teisę kreiptis į aukščiau išvardintas skundus ir ginčus nagrinėjančias institucijas, kad šios tarpininkautų ir (ar) taikintų, siekiant išspręsti nesutarimus taikiai (be privalomo skundų sprendimo). Skundus ir ginčus nagrinėjančiose institucijose yra patvirtintos taikinamojo tarpininkavimo taisyklės, kurios yra taikomos sprendžiant ginčus.