

Vartotojų skundų ir ginčų nagrinėjimas

Ginčai, kylantys tarp Vartotojo ir šilumos tiekėjo ir (ar) karšto vandens tiekėjo pirmiausia sprendžiami tarpusavio susitarimu. Nepavykus ginčų išspręsti šalių tarpusavio susitarimu, Vartotojo skundus teisės aktų nustatyta išankstine privaloma skundų ir ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka nagrinėja:

Valstybinė energetikos inspekcija prie Energetikos ministerijos (www.vei.lt) – 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.

Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija (www.regula.lt) – dėl 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 srautų balansavimo, kainų ir tarifų taikymo.

Savivaldybės vykdomoji institucija (www.taurage.lt) – dėl šilumos ir karšto vandens tiekimo organizavimo, dėl daugiabučių namų šildymo ir karšto vandens sistemų priežiūros tarifų nustatymo, dėl administracinę priežiūrą atliekančių pareigūnų įgaliojimų, dėl karšto vandens skaitiklių aptarnavimo mokesčio bei šios priežiūros atlikimo tvarkos;

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (www.vartotojoteises.lt) – dėl energijos pirkimo-pardavimo sutarčių ir naujų buitinių vartotojų įrenginių prijungimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo, dėl energijos tiekėjų nesąžiningos komercinės veiklos.

Nepavykus vartotojų skundų ir ginčų išspręsti ne teisme tvarka, jie nagrinėjami Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka Lietuvos Respublikos teismuose taikant Lietuvos Respublikos teisę.