



Valstybinė  
kainų ir  
energetikos  
kontrolės  
komisija

VISUOMENĖS NUOMONĖS TYRIMAS DĖL INFORMACIJOS  
TRŪKUMO VARTOTOJAMS APIE VALSTYBINĖS KAINŲ IR  
ENERGETIKOS KONTROLĖS KOMISIJOS VEIKLĄ

Vykdytojas:



2017 m. liepos mėn.

Vilnius

# TURINYS

|   |    |
|---|----|
| I. TYRIMO METODIKA .....                                    | 3  |
| II. TYRIMO REZULTATAI .....                                 | 6  |
| 2.1. VARTOTOJŲ TEISIŲ ŽINOMUMAS .....                       | 6  |
| 2.2. KOMISIJOS ŽINOMUMAS IR INFORMACIJOS ŠALTINIAI.....     | 7  |
| 2.3. KOMISIJOS VERTINIMAS IR PASITIKĖJIMAS .....            | 12 |
| 2.4. NETEISMINIO VARTOJIMO GINČŲ NAGRINĖJIMO ŽINOMUMAS..... | 16 |
| III. IŠVADOS .....  | 19 |
| IV. REKOMENDACIJOS .....                                    | 21 |

# I. TYRIMO METODIKA

Visuomenės nuomonės ir rinkos tyrimų bendrovė „Spinter tyrimai“ 2017 metų gegužės 19–25 dienomis atliko visuomenės nuomonės tyrimą.

## 1.1. Tyrimo tikslas

Išsiaiškinti Lietuvos Respublikos gyventojų nuomonę apie Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos veiklos žinomumą ir vertinimą.

## 1.2. Tyrimo tikslinė grupė

Lietuvos gyventojai nuo 18 metų amžiaus.

## 1.3. Tyrimo imtis

Tyrimo metu buvo apklausti 1007 respondentai.

## 1.4. Tyrimo atranka

Tyrimo metu naudotas daugiapakopės stratifikuotos tikimybinės atrankos metodas. Šis atrankos metodas užtikrina duomenų reprezentatyvumą, t. y. kiekvienas šalies namų ūkis turi vienodas galimybes būti apklaustu ir atrankinė visuma pagal tikslinius kriterijus atitinka generalinę visumą. Tyrimo rezultatai reprezentuoja šalies gyventojų nuo 18 metų nuomones ir vertinimus.

## 1.5. Tyrimo metodas

Apklausa – standartizuotas tiesioginis interviu, naudojant standartizuotą su Užsakovu suderintą klausimyną. Standartizuotą interviu atlieka profesionalus apklausėjas. Jis veda pokalbį su respondentu pagal parengtus klausimus, atsakymus fiksuodamas klausimyne.

## 1.6. Duomenų analizė

Duomenų analizė buvo atliekama, naudojant SPSS/PC programinę įrangą. SPSS – profesionali programinė įranga, naudojama rinkti, peržiūrėti ir analizuoti statistinius duomenis. SPSS yra dažniausiai tyrėjų naudojama priemonė, analizuojant rinkos tyrimų duomenis.

Ataskaitoje pateikiami bendrieji atsakymų pasiskirstymai (procentai).

## 1.7. Statistinė duomenų paklaida

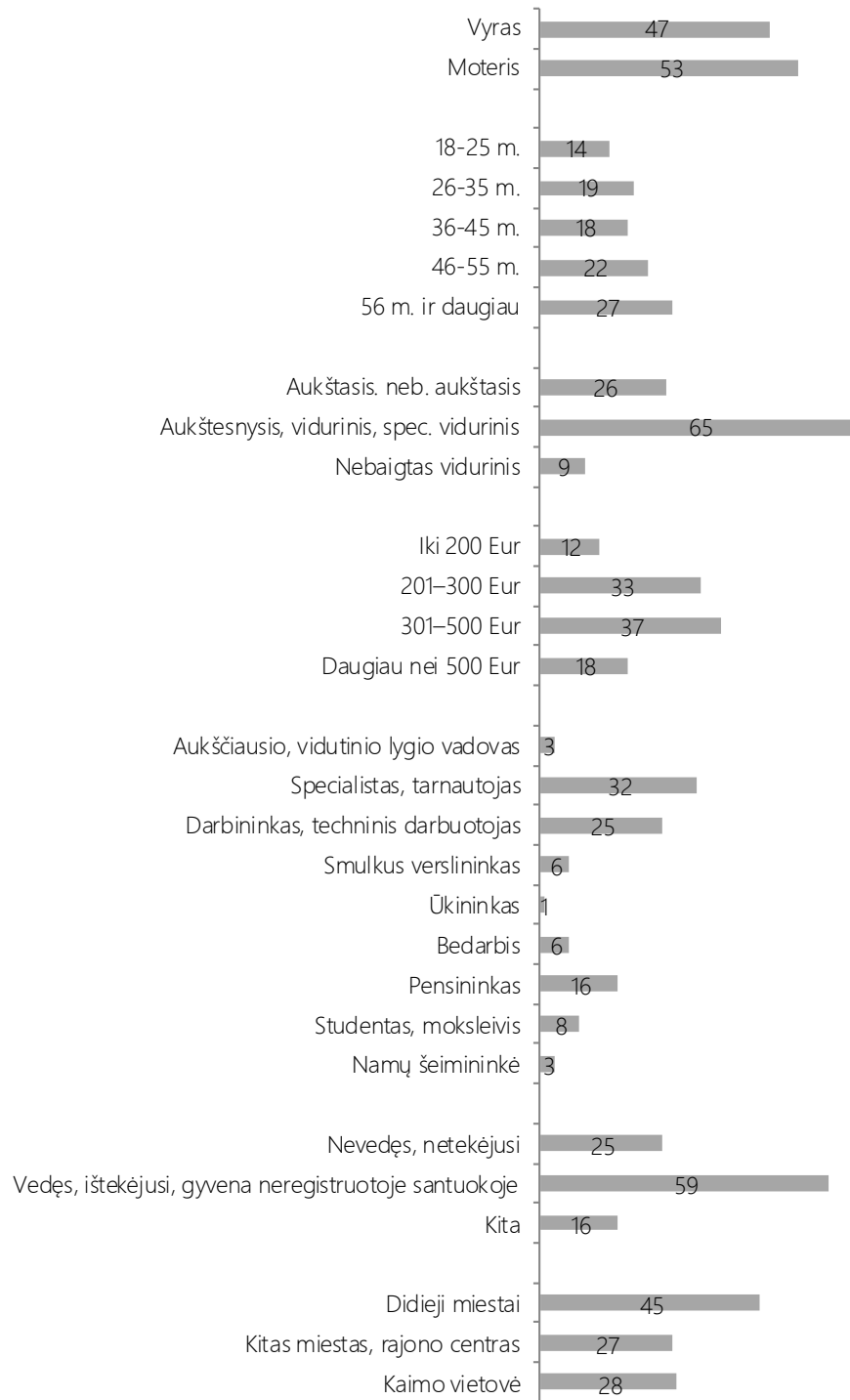
Atrankiniuose kiekybiniuose tyrimuose visada išlieka statistinės paklaidos tikimybė, į kurią būtina atsižvelgti interpretuojant duomenis. Pvz.: jeigu apklausus 1007 respondentų gavome, jog 20,9 proc. apklaustųjų nurodė žinantys Valstybinę kainų ir energetikos kontrolės komisiją, tai yra 95 proc. tikimybė, kad tikroji reikšmė yra tarp 18,4 proc. ir 23,4 proc.

Įverčio tikslumas mažėja, mažėjant analizuojamų atsakymų skaičiui. Toliau pateikiama lentelė, padedanti įvertinti statistinę paklaidą.

Statistinė duomenų paklaida:

|               | Proc. | Proc. | Proc. | Proc. | Proc. | Proc. | Proc. | Proc. |
|---------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| PASISKIRSTYMA | 5     | 10    | 15    | 20    | 25    | 30    | 40    | 50    |
| N             | 95    | 90    | 85    | 80    | 75    | 70    | 60    | 50    |
| 100           | 4.4   | 6.0   | 7.1   | 8.0   | 8.7   | 9.2   | 9.8   | 10    |
| 200           | 3.1   | 4.2   | 5.0   | 5.7   | 6.1   | 6.5   | 6.9   | 7.1   |
| 300           | 2.5   | 3.5   | 4.1   | 4.6   | 5.0   | 5.3   | 5.7   | 5.8   |
| 400           | 2.2   | 3.0   | 3.6   | 4.1   | 4.3   | 4.6   | 4.9   | 5.0   |
| 500           | 1.9   | 2.7   | 3.2   | 3.6   | 3.9   | 4.1   | 4.4   | 4.5   |
| 600           | 1.7   | 2.4   | 2.9   | 3.2   | 3.5   | 3.7   | 3.9   | 4.0   |
| 800           | 1.5   | 2.1   | 2.5   | 2.8   | 3.0   | 3.2   | 3.4   | 3.5   |
| 1000          | 1.4   | 1.9   | 2.3   | 2.5   | 2.7   | 2.9   | 3.1   | 3.1   |
| 1500          | 1.1   | 1.5   | 1.8   | 2.1   | 2.2   | 2.4   | 2.5   | 2.6   |

## 1.8. Respondentų socialinės-demografinės charakteristikos (%)

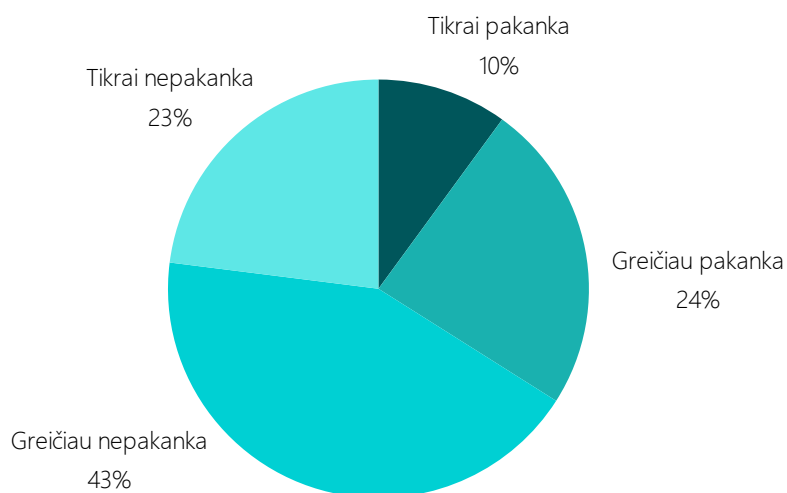


## II. TYRIMO REZULTATAI

### 2.1. VARTOTOJŲ TEISIŲ ŽINOMUMAS

Informacijos apie savo, kaip energijos vartotojo, teises daugiau ar mažiau pakanka trečdaliui (34 proc.) gyventojų: 10 proc. nurodė, kad jiems tikrai pakanka, 24 proc. teigimu, jiems greičiau pakanka tokios informacijos. Du trečdaliai (66 proc.) išreiškė nuomonę, kad jiems tokios informacijos nepakanka: 43 proc. greičiau nepakanka, 23 proc. tikrai nepakanka (Pav. 2.1.1).

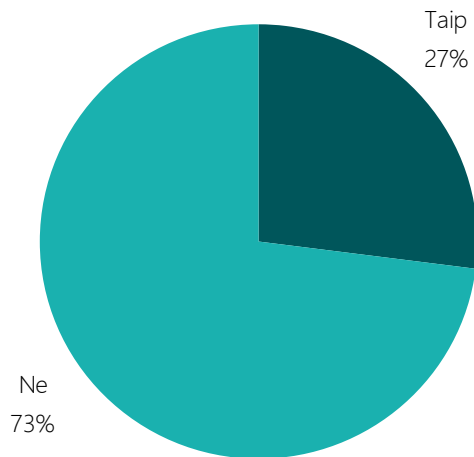
Pasitenkinimą turima informacija apie savo, kaip energetikos vartotojo teises, dažniau išreiškė didžiausių pajamų grupės atstovai.



2.1.1 pav. Ar Jums pakanka informacijos apie savo, kaip energijos vartotojo, teises? (%) N=1007

27 proc. respondentai teigė turintys pakankamai informacijos, į kurią instituciją kreiptis, jei buvo pažeistos jų teisės ar teisėti interesai energetikos srityje. 73 proc. nurodė tokiu atveju nežinosiantys, kur kreiptis (Pav. 2.1.2).

Teigiamai dažniau atsakė didžiausių pajamų grupės respondentai.

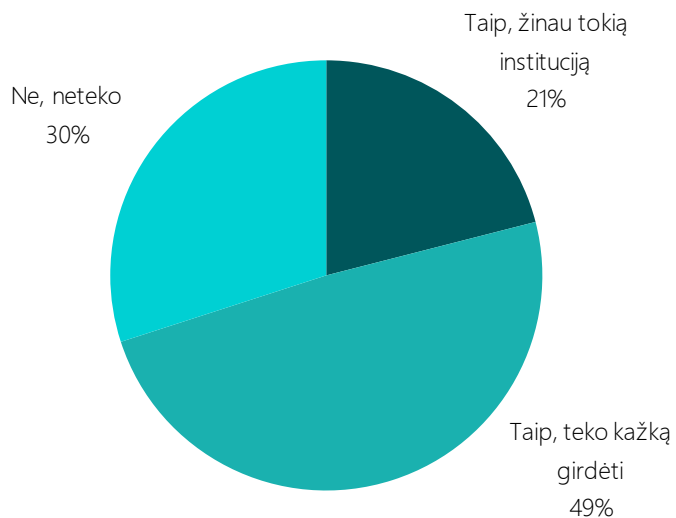


2.1.2 pav. Ar Jūs, kaip vartotojas, turite pakankamai informacijos, į kurią instituciją kreiptis, jeigu buvo pažeistos Jūsų teisės ar teisėti interesai energetikos srityje? (%) N=1007

## 2.2. KOMISIJOS ŽINOMUMAS IR INFORMACIJOS ŠALTINIAI

Dauguma (70 proc.) gyventojų yra girdėję apie Valstybinę kainų ir energetikos kontrolės komisiją: 21 proc. ją žino, 49 proc. teko kažką girdėti. 30 proc. nurodė nieko negirdėję apie šią instituciją (Pav. 2.2.1).

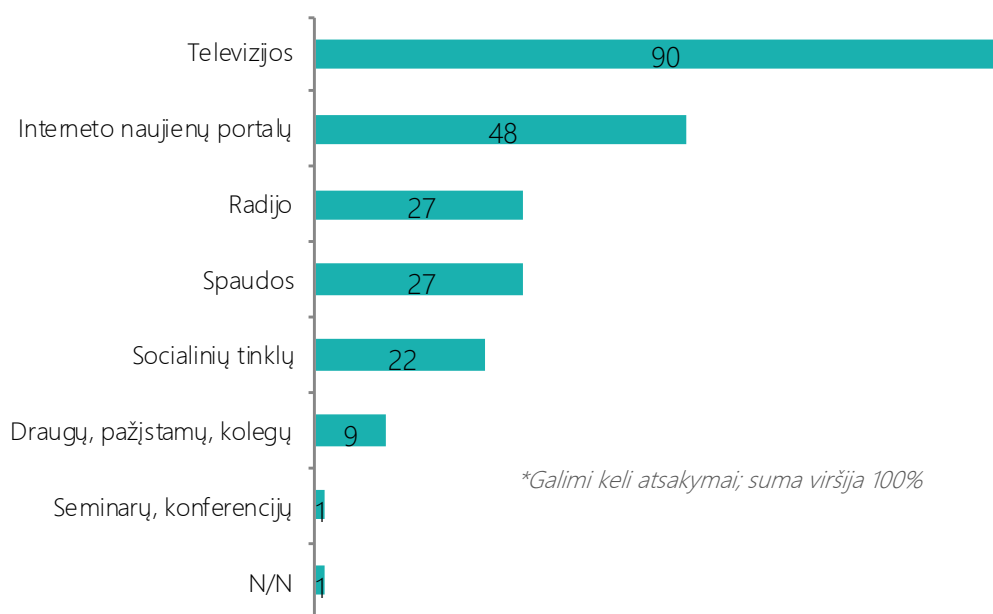
Valstybinę kainų ir energetikos kontrolės komisiją dažniau žino 36-55 m. respondentai, aukščiausio išsimokslinimo ir didžiausių pajamų grupės atstovai.



2.2.1 pav. Ar Jums yra tekę girdėti apie Valstybinę kainų ir energetikos kontrolės komisiją? (%) N=1007

Pagrindinis informacijos apie Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos veiklą šaltinis – televizija (90 proc.). 48 proc. apklaustųjų nurodė apie Komisijos veiklą dažniausiai sužinantys iš interneto naujienų portalų. Po 27 proc. – iš radijo bei spaudos. 22 proc. – iš socialinių tinklų. 9 proc. apie Komisijos veiklą dažniausiai sužino iš draugų, pažįstamų, kolegų. 1 proc. – seminarų, konferencijų metu (Pav. 2.2.2).

Iš interneto naujienų portalų apie Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos veiklą dažniau sužino vyrai, 18-45 m. respondentai, aukščiausio išsimokslinimo, didžiausių pajamų grupės atstovai ir didžiųjų miestų gyventojai. Per radiją – moterys, žemesnio išsimokslinimo apklaustieji, mažesnių miestų ir kaimo vietovių gyventojai. Iš socialinių tinklų – didžiausių pajamų grupės atstovai.

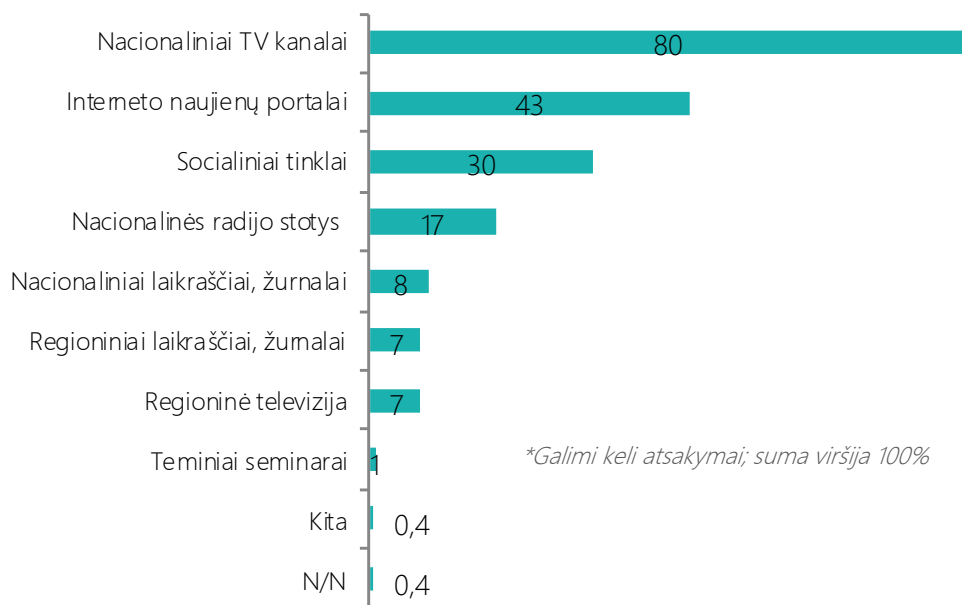


2.2.2 pav. Iš kokių informacijos šaltinių dažniausiai sužinote apie Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos veiklą? (%) N=707; *girdėjusieji apie Komisiją*

Patogiausia apie Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos veiklą sužinoti iš nacionalinių TV kanalų (80 proc.). 43 proc. patogiausiu kanalu laiko interneto naujienų portalus. 30 proc. – socialinius tinklus. 17 proc. – nacionalines radijo stotis. Toliau rikiuojasi nacionaliniai laikraščiai, žurnalai (8 proc.), regioniniai laikraščiai, žurnalai (7 proc.), regioninė televizija (7 proc.) ir teminiai seminarai (1 proc.) (Pav. 2.2.3).

Nacionalinius TV kanalus dažniau nurodė mažiausių pajamų grupės respondentai. Interneto naujienų portalus – 18-45 m. tyrimo dalyviai, aukščiausio išsimokslinimo, didžiausių pajamų grupės atstovai. Socialinius tinklus – taip pat 18-45 m. apklaustieji, didžiausių pajamų grupės atstovai. Kaimo vietovių gyventojai dažniau paminėjo regioninius laikraščius.

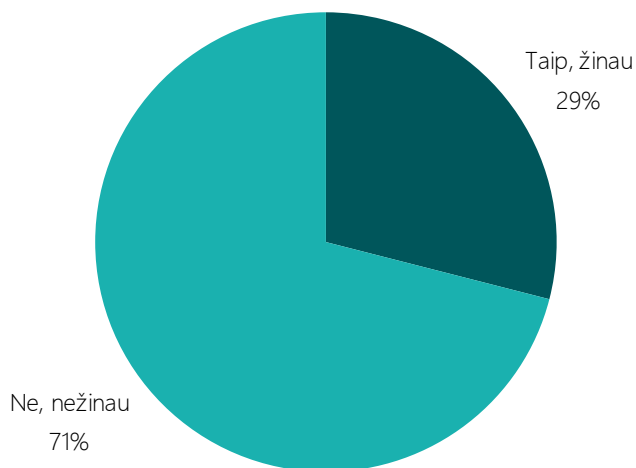




2.2.3 pav. Kokia informacijos apie Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos veiklą pateikimo forma Jums patogiausia? (%) N=1007

29 proc. tyrimo dalyvių teigė žinantys, kokiais klausimais galima kreiptis į Valstybinę kainų ir energetikos kontrolės komisiją. 71 proc. į šį klausimą atsakė neigiamai (Pav. 2.2.4).

Teigiamai dažniau atsakė jauniausi (18–25 m.) respondentai, aukščiausio išsimokslinimo, didžiausių pajamų grupės atstovai.



2.2.4 pav. Ar žinote, kokiais klausimais galima kreiptis į Valstybinę kainų ir energetikos kontrolės komisiją? (%) N=1007

Dažniausiai manoma, kad į Komisiją galima kreiptis dėl energetikos, elektros ir šildymo kainų (78 proc.). Kitų atsakymų lygmuo neviršija 10 proc.: 10 proc. paminėjo energetikos klausimus, 4 proc. – įvairius pažeidimus, po 3 proc. – aptarnavimą energetikos srityje, vartotojų teisių pažeidimus ir konkurenciją energetikos sektoriuje (Pav. 2.2.5).

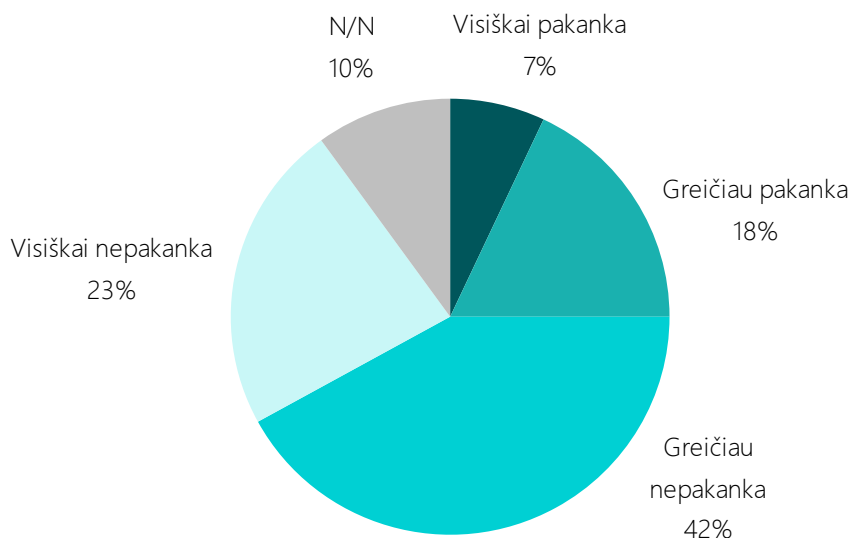
Nuomonę, kad į Valstybinę kainų ir energetikos kontrolės komisiją galima kreiptis dėl kainų (energetikos, elektros, šildymo), dažniau išreiškė 26-35 m. respondentai ir mažesnių miestų gyventojai. Galimybę kreiptis energetikos klausimais dažniau paminėjo 36-45 m. tyrimo dalyviai.



2.2.5 pav. Kokiais klausimais galima kreiptis į Valstybinę kainų ir energetikos kontrolės komisiją? (%) N=296; manantys, kad žino, kokiais klausimais galima kreiptis į Komisiją; spontaniai atsakymai

Informacijos apie Komisijos veiklą pakanka ketvirtadaliui (25 proc.) vartotojų: 7 proc. visiškai pakanka, 18 proc. greičiau pakanka. Nepasitenkinimą informacijos kiekiu išreiškė 65 proc. respondentų: 42 proc. greičiau nepakanka, 23 proc. visiškai nepakanka. 10 proc. nuomonės šiuo klausimu neišsakė (Pav. 2.2.6).

Pasitenkinimą informacijos apie Valstybinės kainų ir energetikos komisijos veiklą kiekiu dažniau išreiškė aukščiausio išsimokslinimo, didžiausių pajamų grupės atstovai ir miestų gyventojai.



2.2.6 pav. Ar Jums pakanka informacijos apie Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos veiklą? (%)  
N=1007

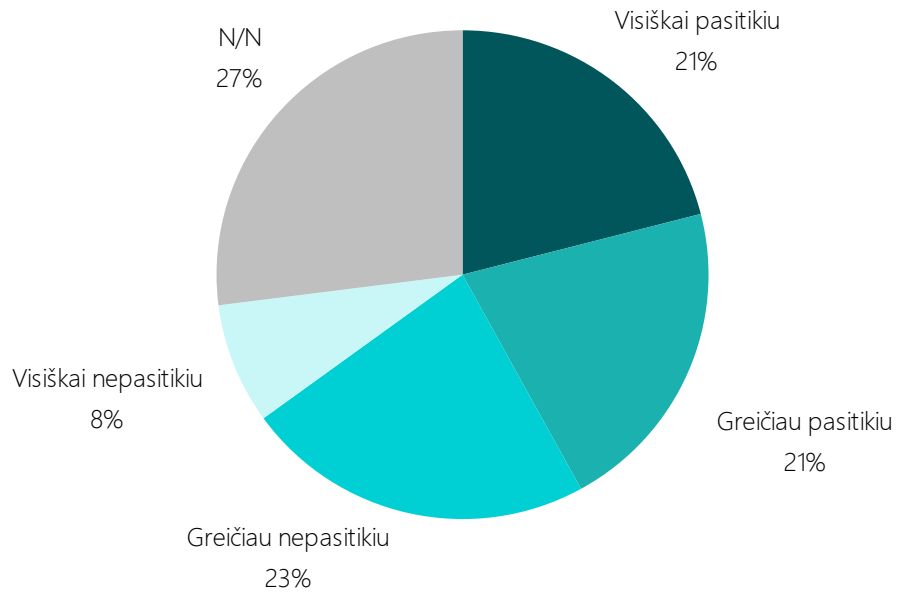
Dažniausiai vartotojai pasigenda informacijos apie energetikos paslaugų kainas ir jų nustatymo būdus (61 proc.) bei apie vartotojų teises ir jų gynimo būdus (58 proc.). 55 proc. paminėjo pasigendantys informacijos apie tai, už kokias veiklos sritis atsakinga Komisija. 51 proc. – informacijos apie Komisijos taikomas rinkos dalyviams poveikio priemones, jei jie pažeidžia galiojančius teisės aktus. 47 proc. – informacijos apie energetikos srityje veikiančių dalyvių veiklos priežiūrą (Pav. 2.2.7). Informacijos apie energetikos paslaugų kainas ir jų nustatymo būdus dažniau pasigenda moterys. Informacijos apie vartotojų teises – 26-35 m. tyrimo dalyviai. Informacijos apie tai, už kokias veiklos sritis atsakinga Komisija – 18-35 m. respondentai, žemesnio išsimokslinimo, vidutinių ir mažesnių pajamų grupės atstovai bei kaimo vietovių gyventojai. Informacijos apie Komisijos taikomas rinkos dalyviams poveikio priemones, jei jie pažeidžia galiojančius teisės aktus – vyrai. Apie energetikos srityje veikiančių dalyvių veiklos priežiūrą dažniau norėtų sužinoti vyrai, 26-35 m. apklaustieji, mažesnių miestų ir kaimo vietovių gyventojai.



2.2.7 pav. Kokios informacijos pasigendate? (%) N=936; *pasigendantys bent kažkiek informacijos apie Komisijos veiklą*

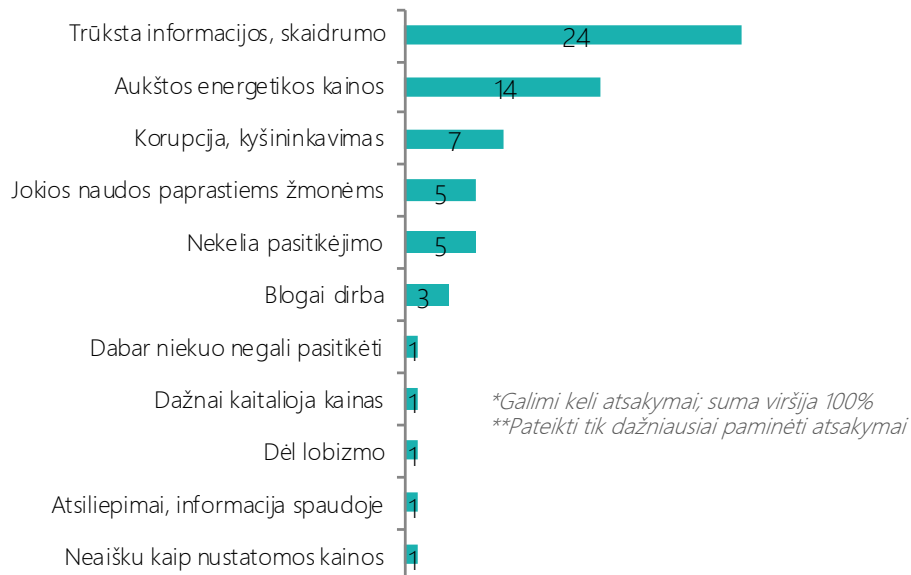
## 2.3. KOMISIJOS VERTINIMAS IR PASITIKĖJIMAS

42 proc. respondentų išreiškė pasitikėjimą Valstybinės kainų ir energetikos komisijos veikla: 21 proc. visiškai pasitiki, 21 proc. greičiau pasitiki. Priešingos nuomonės laikosi 31 proc. apklaustųjų: 23 proc. greičiau nepasitiki, 8 proc. visiškai nepasitiki. 27 proc. nuomonės šiuo klausimu neišreiškė (Pav. 2.3.1). Visišką pasitikėjimą Valstybinės kainų ir energetikos komisijos veikla dažniau išreiškė jauniausi (18-25 m.) respondentai. Nuosaikesnį pasitikėjimą („greičiau pasitikiu“) – didžiausių pajamų grupės atstovai.



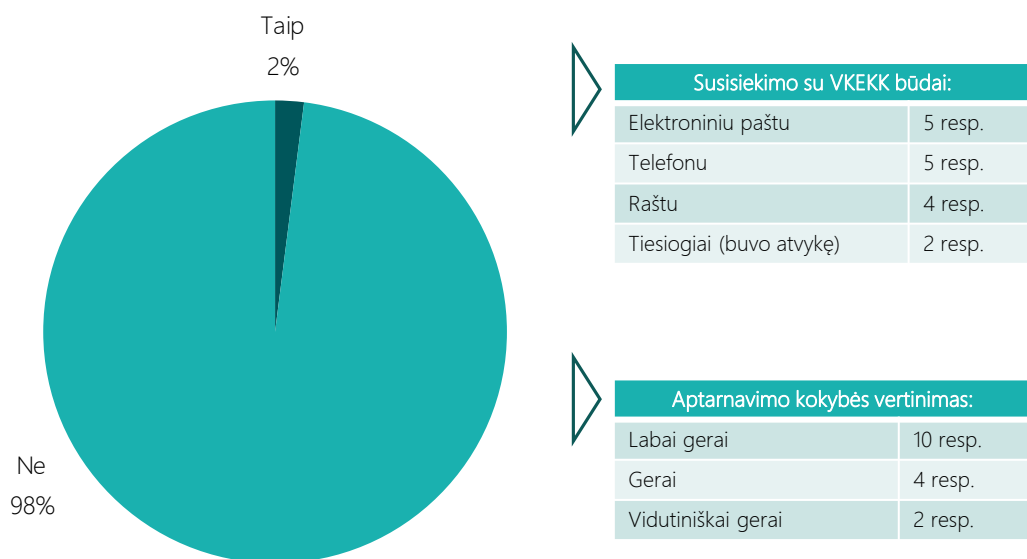
2.3.1 pav. Ar pasitikite Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos vykdoma veikla? (%) N=1007

Dažniausiai nevisišką pasitikėjimą Komisijos veikla lemia informacijos, skaidrumo trūkumas (24 proc.). 14 proc. nepasitikėjimą grindžia aukštomis energetikos kainomis. 7 proc. akcentavo korupciją, kyšininkavimą. Po 5 proc. nurodė, kad Komisija nesuteikia jokios naudos paprastiems žmonėms ir nekelia pasitikėjimo. 3 proc. nuomone, Komisija blogai dirba (Pav. 2.3.2).



2.3.2 pav. Kodėl nevisiškai pasitikite ar nepasitikite Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos vykdoma veikla? (%) N=802; *nevisiškai pasitikintys Komisijos veikla; spontaniniai atsakymai*

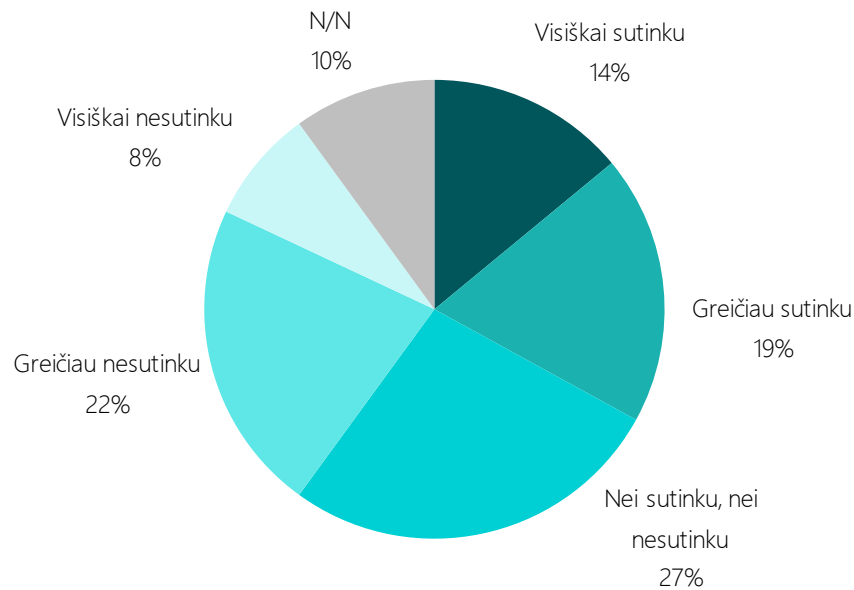
Tiesioginio bendravimo patirties su Valstybine kainų ir energetikos kontrolės komisija turi 2 proc. vartotojų (16 respondentų). Po 5 respondentų į Komisiją kreipėsi elektroniniu paštu ar telefonu. 4 apklaustieji – paštu. 2 buvo atvykę pabendrauti tiesiogiai. 14 respondentų interesantų aptarnavimo kokybę Komisijoje vertina labai gerai arba gerai. 2 apklaustieji – vidutiniškai gerai (Pav. 2.3.3). Statistiškai reikšmingų skirtumų pagal respondentų socialines-demografines charakteristikas nepastebėta.



2.3.3 pav. Ar Jums yra tekę kreiptis į Valstybinę kainų ir energetikos kontrolės komisiją? (%) N=1007

Trečdalis (33 proc.) vartotojų sutinka su teiginiu „Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija užtikrina, kad vartotojai už energetikos paslaugas mokėtų tiek, kiek priklauso“: 14 proc. visiškai sutinka, 19 proc. greičiau sutinka. Nepritarimą šiam teiginiui išreiškė 30 proc. apklaustųjų: 22 proc. greičiau nesutinka, 8 proc. visiškai nesutinka. 27 proc. laikosi neutralios pozicijos, o 10 proc. nuomonės šiuo klausimu neišreiškė (Pav. 2.3.4).

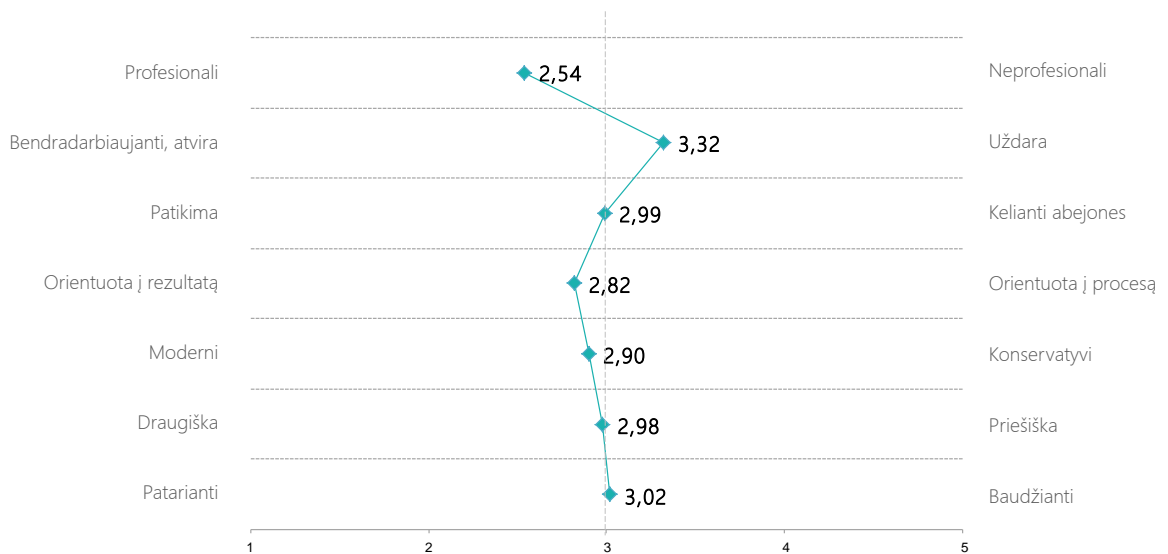
Pritarimą šiam teiginiui dažniau išreiškė jauniausi (18-25 m.) respondentai, didžiausių pajamų grupės atstovai.



2.3.4 pav. Kiek Jūs sutinkate ar nesutinkate su teiginiu: „Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija užtikrina, kad vartotojai už energetikos paslaugas mokėtų tiek, kiek priklauso“? (%) N=1007

Semantinis diferencialas rodo, kad Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija laikoma labiau profesionalia nei neprofesionalia. Taip pat ji dažniau siejama su orientavimusi į rezultatą (nei orientavimusi į procesą), modernumu (nei konservatyvumu). Kita vertus, ji taip pat labiau suvokiama kaip uždara nei atvira institucija. Kitomis vertintomis savybėmis Komisijos suvokimas neutralus (Pav. 2.3.5).

Statistiškai reikšmingų skirtumų pagal respondentų socialines-demografines charakteristikas nepastebėta.

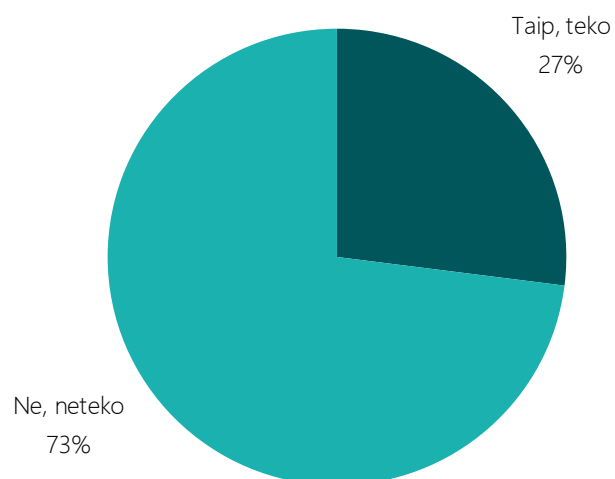


2.3.5 pav. Kurie iš žemiau pateiktų apibūdinimų, Jūsų nuomone, geriausiai tinka Valstybinei kainų ir energetikos kontrolės komisijai apibūdinti? (vidurkiai) N=1007

## 2.4. NETEISMINIO VARTOJIMO GINČŲ NAGRINĖJIMO ŽINOMUMAS

27 proc. tyrimo dalyvių teigė girdėję apie neteisminį vartojimo ginčų nagrinėjimą. 73 proc. apie tai nėra girdėję (Pav. 2.4.1).

Apie neteisminį vartojimo ginčių nagrinėjimą dažniau girdėjo 26-55 m. respondentai, aukščiausio išsimokslinimo, didžiausių pajamų grupės atstovai ir miestų gyventojai.

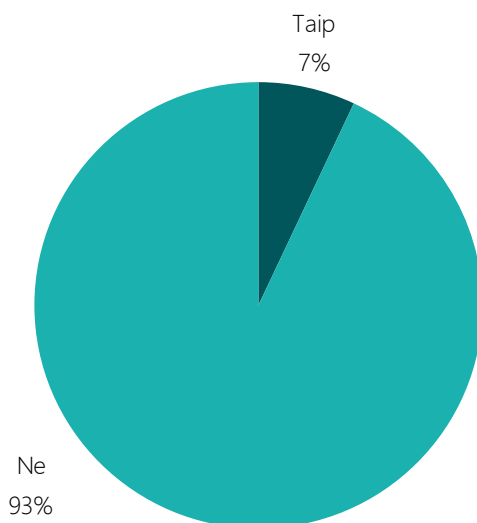


2.4.1 pav. Ar Jums teko girdėti apie neteisminį vartojimo ginčų nagrinėjimą? (%) N=1007; *bent kartais saugų eismą skatinančias priemones pastebintys respondentai*

7 proc. girdėjusiųjų apie neteisminio vartojimo ginčų nagrinėjimą yra tekę pasinaudoti šia procedūra. 93 proc. ja pasinaudoti neteko (Pav. 2.4.2).

Pasinaudoti neteisminio vartojimo ginčų nagrinėjimo procedūra dažniau teko didmiesčių gyventojams.

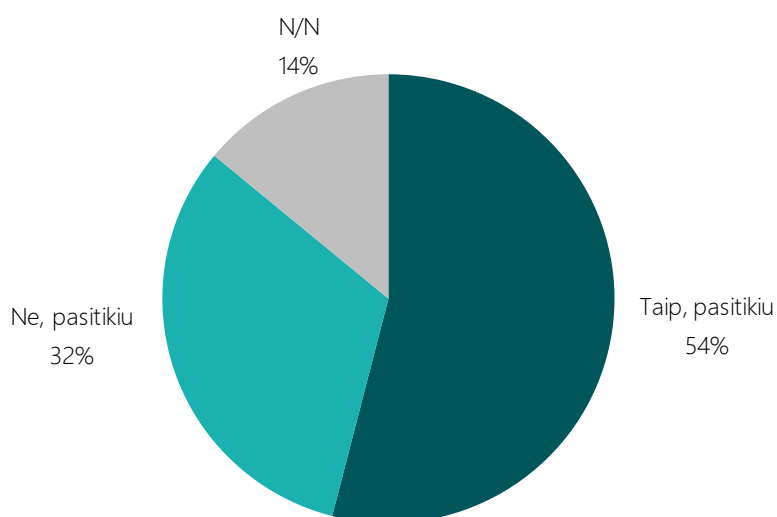




2.4.2 pav. Ar esate pasinaudoję neteisminio vartojimo ginčų nagrinėjimo procedūra? (%) N=272; *girdėjusieji apie neteisminį vartojimo ginčų nagrinėjimą*

Dauguma (54 proc.) girdėjusiųjų apie neteisminio vartojimo ginčų nagrinėjimą išreiškė pasitikėjimą Valstybine kainų ir energetikos kontrolės komisija, kaip šių ginčų nagrinėjimo institucija. 32 proc. teigė šiuo atžvilgiu Komisija nepasitikintys. 14 proc. nuomonės neišsakė (Pav. 2.4.3).

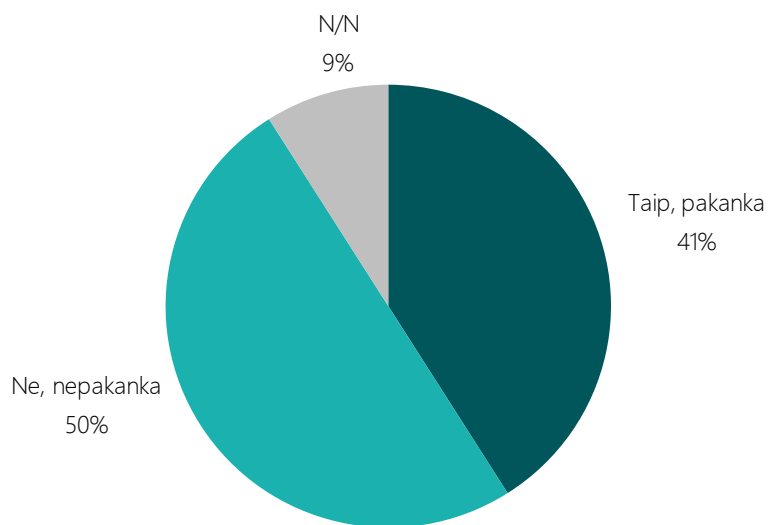
Pasitikėjimą Valstybine kainų ir energetikos kontrolės komisija, kaip neteisminio vartojimo ginčų nagrinėjimo institucija, dažniau išreiškė vyrai, 18-45 m. respondentai.



2.4.3 pav. Ar pasitikite Valstybine kainų ir energetikos kontrolės komisija, kaip neteisminio vartojimo ginčų nagrinėjimo institucija? (%) N=272; *girdėjusieji apie neteisminį vartojimo ginčų nagrinėjimą*

41 proc. apklaustųjų pakanka viešojoje erdvėje esančios informacijos apie neteisminį vartojimo ginčų nagrinėjimą. Pusei – 50 proc. – tokios informacijos nepakanka. 9 proc. nuomonės šiuo klausimu neišreiškė (Pav. 2.4.4).

Pasitenkinimą viešojoje erdvėje esančios informacijos apie neteisminį vartojimo ginčų nagrinėjimą kiekiu dažniau išreiškė miestų gyventojai.



2.4.4 pav. Ar viešojoje erdvėje pakanka informacijos apie neteisminį vartojimo ginčų nagrinėjimą? (%) N=272; *girdėjusieji apie neteisminį vartojimo ginčų nagrinėjimą*

### III. IŠVADOS

Apskritai gyventojai mažai žino apie savo, kaip energijos vartotojų, teises. Vos trečdalis mano, kad jiems pakanka informacijos apie tai, o dar mažiau žino, kur reikėtų kreiptis, susidūrus su teisų ar teisėtų interesų energetikos srityje pažeidimais.

Nors apie Valstybinę kainų ir energetikos kontrolės komisiją yra girdėję dauguma vartotojų, vis dėlto daugumos žinios yra paviršutiniškos („kažką girdėjau“), o tikrai Komisiją žino tik kas penktas gyventojas. Komisijos veiklos pobūdis taip pat pakankamai nepažintas – dauguma pripažįsta nežinantys, kokiais klausimais galima į ją kreiptis, o ir žinančiųjų žinios pakankamai abstrakčios, t.y. dominuoja bendro pobūdžio nuomonė, kad į Komisiją galima kreiptis „Dėl energetikos, elektros, šildymo kainų“. Tuo tarpu kiti institucijos kuruojami klausimai paminėti tik pavieniais atvejais.

Tiesioginis klausimas taip pat patvirtina gyventojų žinių trūkumą apie Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos veiklą – vos kas ketvirtas yra patenkintas turima informacija apie Komisijos veiklą. Pažymėtina, kad vartotojai neišskiria konkrečios informacijos, kurios jiems trūksta – pakankamai dažnai pasigendama įvairaus pobūdžio informacijos: tiek apie energetikos paslaugų kainas ir jų nustatymo būdus, tiek apie vartotojų teises ir jų gynimo būdus, tiek apskritai apie tai, už kokias veiklos sritis atsakinga Komisija.

Pagrindinis informacijos apie Valstybinės kainų ir energetikos komisijos veiklą kanalas – televizija. Šis kanalas taip pat laikomas ir patogiausiu. Antras svarbiausiais tokios informacijos šaltinis – interneto naujienų portalai. Pastebima, kad per televiziją apie Komisijos veiklą dažniau sužino mažesnių pajamų grupės atstovai, tuo tarpu internetiniai naujienų portalai labiau pasiekia pažangesnius vartotojus (aukštesnio išsimokslinimo, didesnių pajamų atstovus).

Nors apčiuopiamos informacijos ir trūksta, vartotojai Valstybinei kainų ir energetikos kontrolės komisijai linkę suteikti tam tikrą pasitikėjimo kreditą – pasitikėjimą Komisija išreiškė daugiau vartotojų nei ją iš tiesų žino. Tuo tarpu didelė dalis laikosi neutralios pozicijos ar tiesiog neturi nuomonės apie šią instituciją, neigiamų vertinimų dalis santykinai nedidelė. O ir nepasitikėjimo pagrindinė priežastis yra tiesiog informacijos apie Komisiją trūkumas, o ne konkretūs neigiami faktai. Savybių analizė rodo, kad vartotojams Komisija yra uždara institucija, tačiau taip pat pripažįstamas jos profesionalumas, orientavimasis į rezultatą.

Neteisminio vartojimo ginčų nagrinėjimą yra girdėjęs maždaug ketvirtadalis vartotojų. Tiesa, pasinaudoti šia procedūra kol kas teko itin nedaug kam. Valstybine kainų ir energetikos komisija, kaip šių ginčų nagrinėjimo institucija, pasitikima. Vis dėlto viešai prieinamos informacijos šia tema pasigendama.

## IV. REKOMENDACIJOS

Šiuo metu visuomenėje pastebimas žinių tiek apie Valstybinę kainų ir energetikos kontrolės komisiją, tiek apskritai apie savo, kaip energetikos vartotojų, teises trūkumas. Vertindami trūkstamą informaciją, vartotojai aiškių prioritetų neišskiria. Todėl formuojant komunikacinę žinutę rekomenduotina orientuotis į bendresnio pobūdžio informaciją apie vartotojų teises ir jų gynimo būdus. Pirma, bendresnės temos apie vartotojų teises šiuo metu yra apskritai aktualesnės gyventojams, kadangi specifinių siauresnių su energetika ir jos kainų reguliavimu susijusių klausimų komunikavimas dėl mažo bendro vartotojų informuotumo gali būti pernelyg sudėtingas. Antra, vartotojų teisių akcentavimas komunikacijoje leistų formuoti Valstybinės kainų ir energetikos komisijos, kaip vartotojų teisių gynėjo, įvaizdį. Taip pat žinutės orientavimas į vartotoją ir jo teises paskatintų didesnę gyventojų susidomėjimą ir įsitraukimą, kadangi ši tema pasižymi asmeniškėsiu santykiu su vartotoju.

Vertinant dabartinį Komisijos įvaizdį, aiškių probleminių sričių nepastebėta – institucija pakankamai pasitikima, ji suvokiama kaip profesionali, orientuota į rezultatą, tik gana uždara. Pastebimas tam tikras pasitikėjimo institucija kreditas. Todėl komunikacijoje rekomenduotina išlaikyti ekspertiškumo įvaizdį, tačiau jos turinys vartotojui turi būti pateikiamas aiškiai ir suprantamai. Žinutėje Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija gali figūruoti netiesiogiai, pvz., Komisijos nariai gali pasisakyti kaip ekspertai, komentuojantys vieną ar kitą su vartotojų teisėmis (ypač energetikos srityje) susijusį klausimą ar konkrečią situaciją. Tokio formato komunikacija padėtų Komisijai išlaikyti profesionalumo įvaizdį ir tuo pat metu mažintų savo, kaip uždaros institucijos, suvokimą.

Pastebėta, kad informacijos apie Valstybinę kainų ir energetikos kontrolės komisijos veiklą dažniau trūksta žemesnio išsimokslinimo, mažesnes pajamas turintiems šalies gyventojams. Todėl rekomenduotina skirti didesnę dėmesį komunikacijos kanalams, kurie geriausiai pasiekia būtent šias visuomenės grupes. Šiuo metu tokie kanalai yra televizija bei radijas. Tuo tarpu interneto naujienų portaluose ar socialiniuose tinkluose rekomenduotina talpinti į labiau išprususį vartotoją orientuotą informaciją, kadangi šių šaltinių vartotojai yra geriau susipažinę su Komisijos veikla. Tiesioginį ryšį su vartotoju palaikantys kanalai – seminarai, mokymai – šiuo atveju yra mažiau tikslingi, kadangi jie apskritai pasiekia pakankamai siaurą vartotojų grupę, o ir į šią grupę paprastai patenka ir taip labiau įsitraukę vartotojai, t.y. patys išreiškę susidomėjimą, norą dalyvauti seminare ar pan. Rekomenduotinos komunikacijos formos – įvairios viešųjų ryšių priemonės, t.y. straipsniai spaudoje,

interneto naujienų portaluose, televizijos bei radijo reportažai. Šios komunikacijos formos apskritai sudarytų galimybę pasiekti kuo platesnę auditoriją, įskaitant tuos vartotojus, kuriuos sunkiau pasiekia tiesioginės reklamos priemonės.