

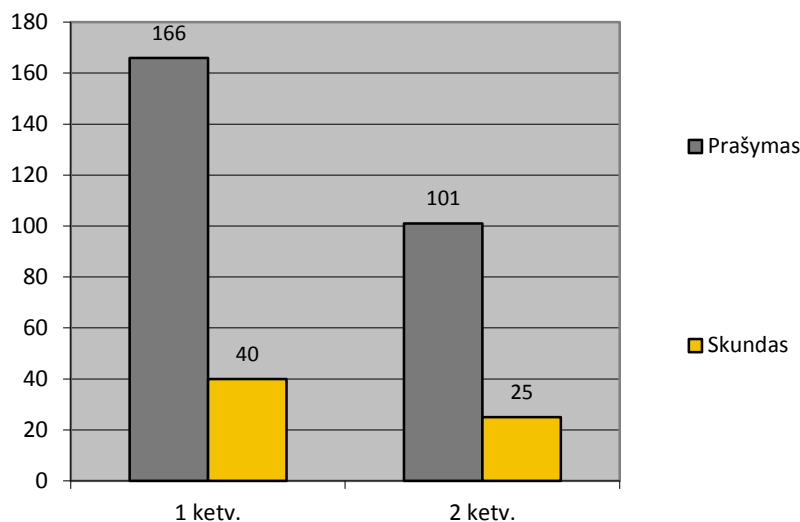
## 2014 M. II KETV. GAUTI BUITINIŲ VARTOTOJŲ KREIPIMAI

2014 m. II ketv. Komisijoje buvo gauti 126 buitinių vartotojų (toliau – vartotojų) kreipimaisi: iš jų – 101 prašymas, 25 skundai<sup>1</sup>.

2014 m. II ketv. gauta 37 proc. mažiau kreipimūsi, palyginus su I ketv. Pažymėtina, kad mažėjimo tendencija buvo stebima ir 2013 m II ketv.

Į Komisiją dažniausiai kreipiamasi siekiant gauti Komisijos teikiamas administracines paslaugas (prašymai), ir žymiai mažiau siekiant apginti pažeistas teises ar teisėtus interesus (skundai).

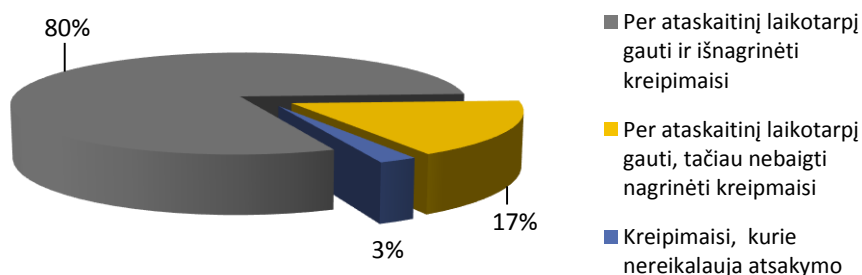
1 pav. 2014 m. Komisijos gauti vartotojų kreipimaisi (vnt.) pagal kreipimosi tikslą 2014 m. I ir II ketv.



Šaltinis. Komisija.

Iš 126 vartotojų kreipimūsi, gautų 2014 m. II ketvirtį, išnagrinėti ir atsakyti 102, 21 atveju kreipimosi nagrinėjimas persikėlė į II ketvirtį, o 3 atvejais rašytiniai atsakymai besikreipusiesiems asmenims nebus teikiami, dėl kreipimosi pobūdžio, pvz., pateikiama informacija tik Komisijos žiniai. Per 2014 m. II ketvirtį gautų kreipimūsi nagrinėjimo terminas buvo pratęstas – 4 atvejais: iš jų 3 prašymų ir 1 skundo nagrinėjimo atveju.

2 pav. 2014 m. II ketvirtį gautų ir išnagrinėtų vartotojų kreipimūsi santykis.



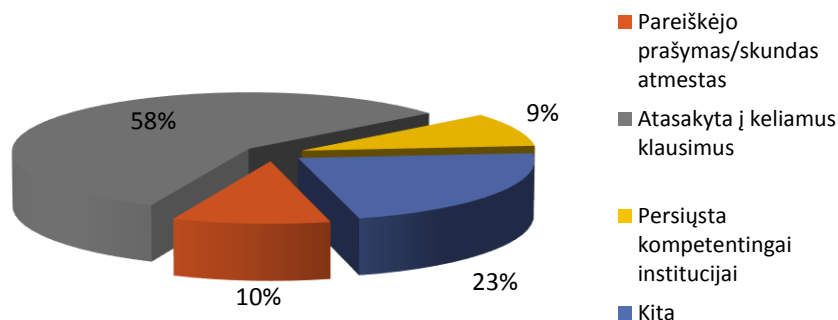
Šaltinis. Komisija.

<sup>1</sup>**Prašymas** – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į instituciją prašant administracines paslaugas – išduoti leidimą (licenciją), dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą; nustatytą tvarka pateikti institucijos turimą informaciją; priimti administracinį sprendimą – įsakymą, potvarkį ar nustatytą tvarka kitą nustatytosios formos dokumentą, kuriame išreiškiama institucijos valia; atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus.

**Skundas** – rašytinis buitinio vartotojo ar vartotojo kreipimasis į Komisiją, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti bei išspręsti vartojimo ginčą..

Dažniausiai besikreipiantiems asmenims, pateikiamas rašytinis atsakymas į prašymuose bei skunduose keliamus klausimus (62 skundai, prašymai), taip pat priimti sprendimai atmesti pareiškėjo kreipimąsi (11 skundų), persiųsta kompetentingai institucijai (9 skundai, prašymai).

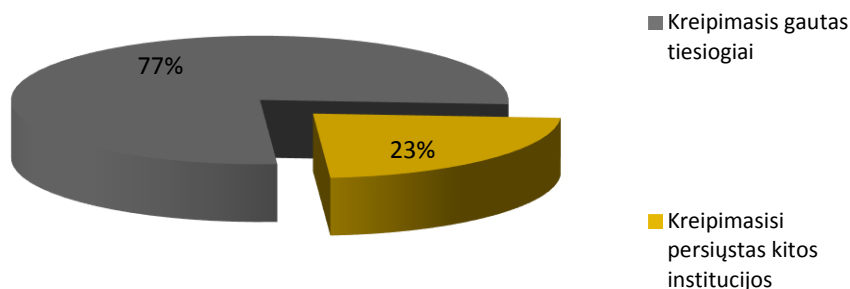
3 pav. 2014 m. II ketv. gautų kreipimųsi nagrinėjimo rezultatas.



Šaltinis. Komisija.

Dažniausiai į Komisiją kreipiasi patys vartotojai (99 vnt.), rečiau, tačiau pakankamai dažnai, vartotojų prašymus persiunčia kitos institucijos (29 vnt.).

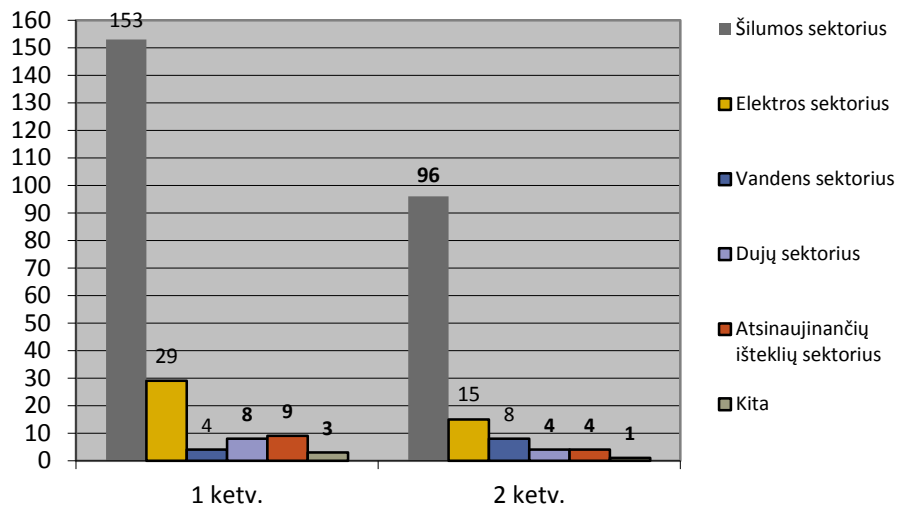
4 pav. 2014 m. II ketv. gauti kreipimaisi (proc.) pagal gavimo Komisijoje būdą.



Šaltinis. Komisija.

Per 2014 m. II ketvirtį dėl šilumos sektoriaus buvo gauti 96 kreipimaisi, dėl dujų sektoriaus – 4 kreipimaisi, dėl elektros sektoriaus – 15 kreipimųsi, dėl vandens sektoriaus – 8 kreipimaisi, dėl atsinaujinančių išteklių sektoriaus – 4 kreipimaisi, kitais klausimais – 1 kreipimasis.

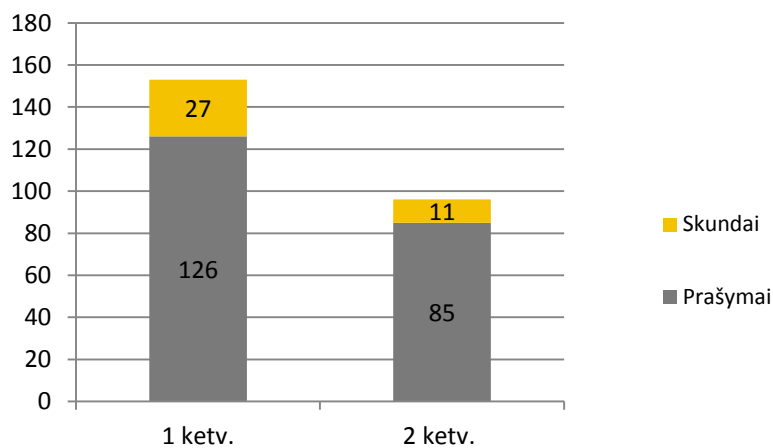
5 pav. Komisijos gautų vartotojų kreipimūsi skaičius (vnt.) kiekviename iš sektorių 2014 m. I ir II ketv.



Šaltinis. Komisija.

**Šilumos sektorius**  
**2014 m. II ketv. gauti 85 prašymai ir 11 skundų.**

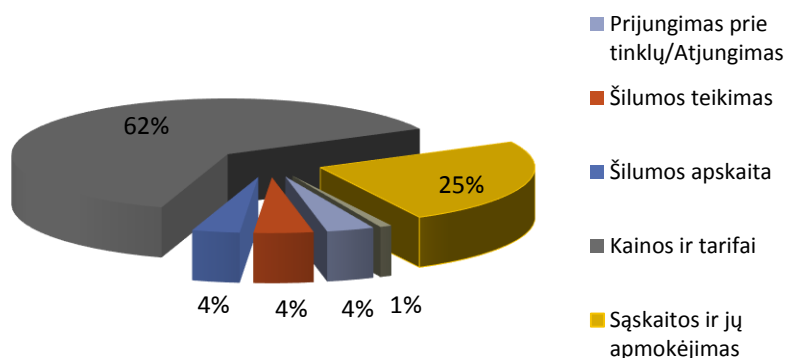
6 pav. 2014 m. gauti vartotojų kreipimaisi dėl šilumos sektoriaus (vnt.).



Šaltinis. Komisija.

2014 m. II ketv. šilumos sektoriuje pastebėtas ryškus kreipimūsi mažėjimas. Prašymų sumažėjo 33 proc., o skundų – 59 proc. 2013 m. atitinkamu periodu prašymų skaičiaus mažėjimas sudarė 31 procentą, o skundų – 63. Taigi analogiška 2014 m. II metų ketvirčio tendencija sietina su šildymo sezono pabaiga.

7 pav. 2014 m. II ketv. gautų kreipimūsi šilumos sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.



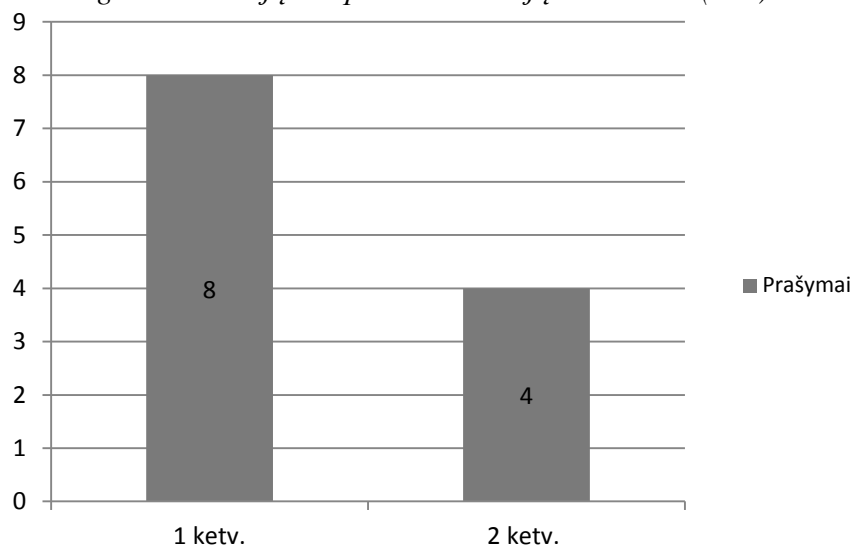
Šaltinis. Komisija.

Dažniausia vartotojai kreipiasi dėl šilumos kainų ir tarifų (70 vnt.): aktualiausi vartotojams klausimai šilumos paskirstymo teisingumas, tarifų nustatymo ir jų taikymo bei teisės aktų taikymo klausimai. Taip pat nemažai kreipimūsi gauta dėl sąskaitų ir jų apmokėjimo (28 vnt.): vartotojai kreipėsi dėl mokėjimo dydžio, neaiškios sąskaitos, ar nepateiktos sąskaitos.<sup>2</sup>

### Dujų sektorius

2014 m. II ketv. gauti 4 prašymai.

8 pav. 2014 m. gauti vartotojų kreipimaisi dėl dujų sektoriaus (vnt.)

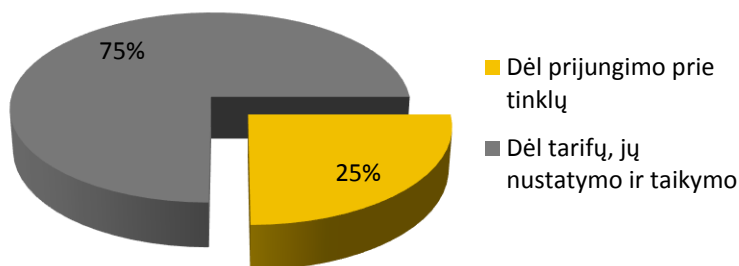


Šaltinis. Komisija.

2014 m. II ketv. prašymų skaičius dujų sektoriuje palyginus su I ketv. sumažėjo 50 proc. Pažymėtina, kad 2013 m. II ketvirtį taip pat buvo fiksuojamas 50 procentų asmenų kreipimūsi sumažėjimas, palyginus su 2013 m. I ketvirčiu.

<sup>2</sup> 2 atvejais viename kreipimesi nurodyta keletas problemų ar klausimų

9 pav. 2014 m. II ketv. gautų kreipimųsi dujų sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.

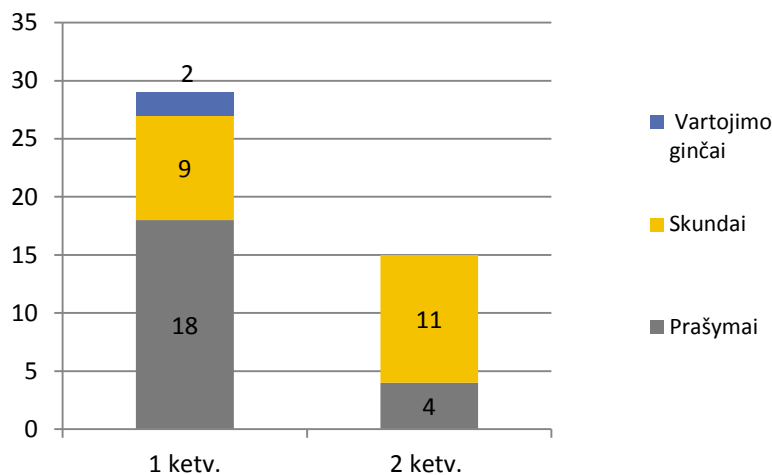


Šaltinis. Komisija.

Vartotojų kreipimaisi dėl gamtinių ir dėl suskystintos naftos dujų pasidalina po lygiai: po 2 kreipimaisi kiekvienoje srityje. Dažniausiai vartotojai kreipėsi dėl dujų tarifų bei jų nustatymo, taip pat prijungimo ir (ar) atjungimo prie tinklų klausimais.

**Elektros energijos sektorius**  
**2014 m. II ketv. gauti 4 prašymai ir 11 skundų.**

10 pav. 2014 m. gauti vartotojų kreipimaisi dėl elektros energijos sektoriaus (vnt.).



Šaltinis. Komisija.

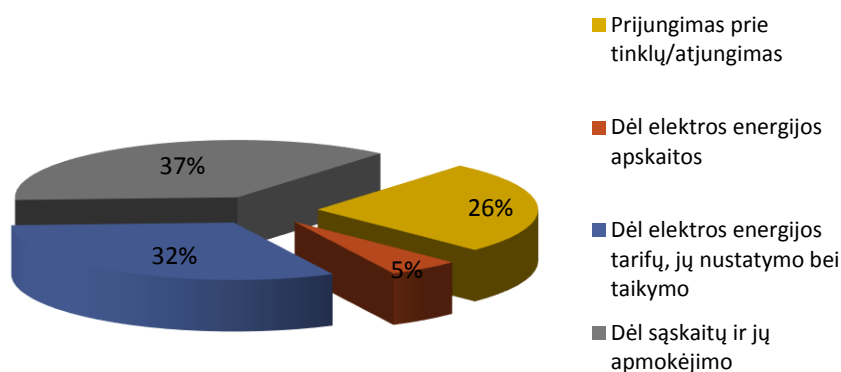
2014 m. II ketvirtį vartotojų kreipimųsi sumažėjo 48 proc. palyginus su I ketv., tam įtakos turėjo II ketv. net 78 proc. sumažėjęs prašymų skaičius, nors skundų skaičius šį ketvirtį padidėjo 22 proc. 2013 m., II ketv. taip pat buvo fiksuojamas, nors ir ne toks ženklus (15 proc.) asmenų kreipimųsi skaičiaus mažėjimas, tačiau didesniąją kreipimųsi dalį, skirtingai nuo 2014 m. II ketv. sudarė prašymai.

Dažniausia (7 vnt.) kreiptasi dėl AB „Lesto“ veiksmų.

Vartotojai dažniausiai kreipėsi dėl neaiškių, nepagrįstų ar nepateiktų sąskaitų (7 vnt.), dėl klausimų, susijusių su prijungimu (ir/ar atjungimo) prie elektros energijos tinklų (7 vnt.), dėl elektros energijos kainų ir tarifų nustatymo/taikymo (6 vnt.), dėl elektros energijos apskaitos (1 vnt.)<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> 5 iš atvejais iš 15 viename kreipimesi nurodyta keletas problemų ar klausimų.

11 pav. 2014 m. II ketv. gautų kreipimųsi elektros energijos sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.

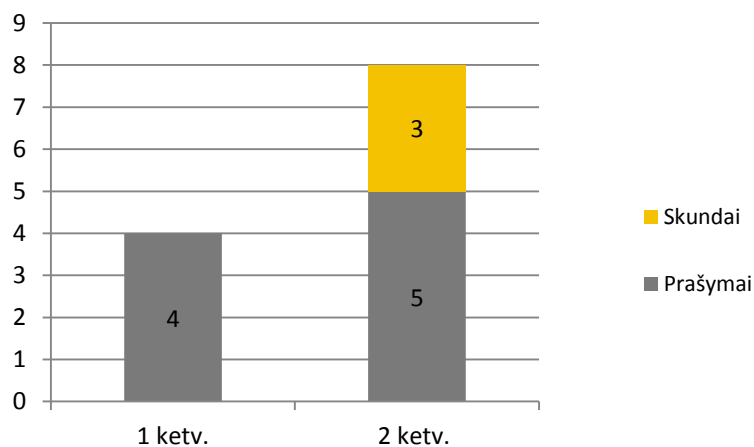


Šaltinis. Komisija.

### Vandens sektorius

2014 m. II ketv. gauti 5 prašymai ir 3 skundai.

12 pav. 2014 m. gauti vartotojų kreipimaisi dėl vandens sektoriaus (vnt.).



Šaltinis. Komisija.

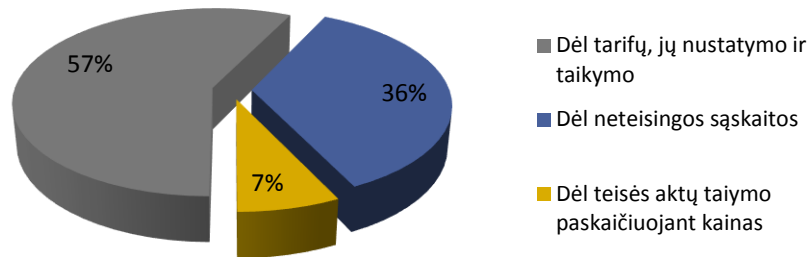
Visais atvejais buvo kreiptasi dėl UAB „Vilniaus vandenys“ veiksmų.

Taigi 2014 m. II ketvirtį stebėtina ženkliai 100% vartotojų kreipimųsi dėl vandens sektoriaus didėjimo tendencija. Pažymėtina, kad 2013 m. II ketv. buvo stebima ne tokia žymi, tačiau priešinga – mažėjimo tendencija.

Vartotojai daugiausiai kreipėsi dėl geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo tarifų, jų nustatymo ir taikymo (8 vnt.), dėl teisės aktų taikymo nustatant kainas klausimais (9 vnt.), taip pat sąskaitų teisingumo klausimais (6 vnt.).<sup>4</sup>

<sup>4</sup> 6 atvejais iš 8 viename kreipimesi nurodyta po keletas problemų ar klausimų

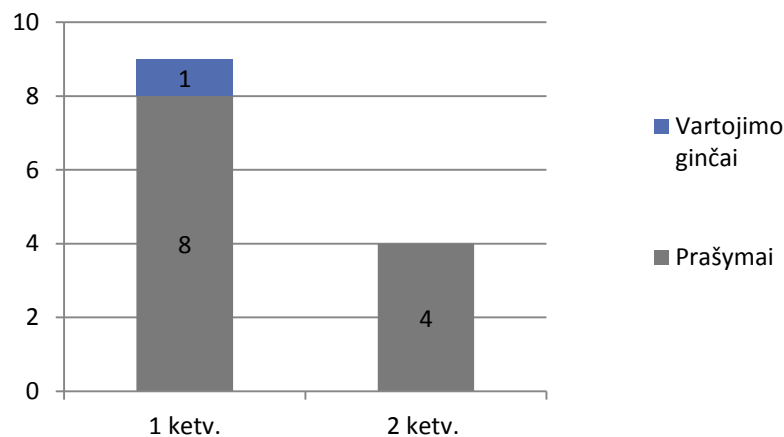
13 pav. 2014 m. II ketv. gautų kreipimųsi vandens sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.



Šaltinis. Komisija.

**Atsinaujinančių išteklių sektorius**  
**2014 m. II ketv. gauti 4 prašymai.**

14 pav. 2014 m. gauti vartotojų kreipimaisi dėl atsinaujinančių išteklių sektoriaus (vnt.).

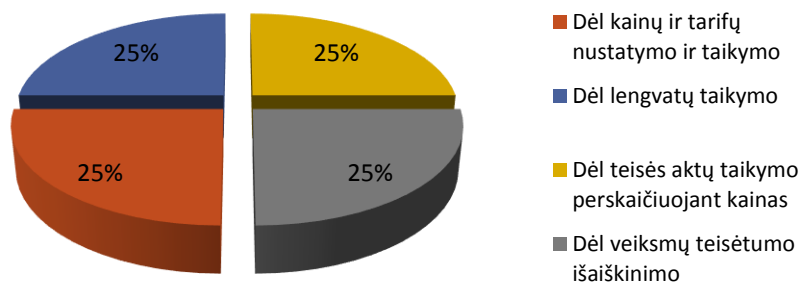


Šaltinis. Komisija.

2014 m. II ketv. stebima žymi 66 proc. kreipimųsi atsinaujinančių išteklių sektoriuje mažėjimo tendencija, tačiau pažymėtina kad analogiška tendencija buvo stebima ir 2013 m. II pusmetį.

Vartotojams aktualiausi buvo klausimai, susiję su elektros energijos išteklių kainomis ir mokėjimo tarifais: jų taikymu, lengvatų taikymu, teisės aktų taikymo, veiksmų teisėtumo.

15 pav. 2014 m. II ketv. gautų kreipimųsi atsinaujinančių išteklių sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.



Šaltinis. Komisija.