



Valstybinė
kainų ir
energetikos
kontrolės
komisija

2017 M. II KETVIRTĮ GAUTŲ FIZINIŲ ASMENŲ KREIPIMŪSI ATASKAITA

Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija

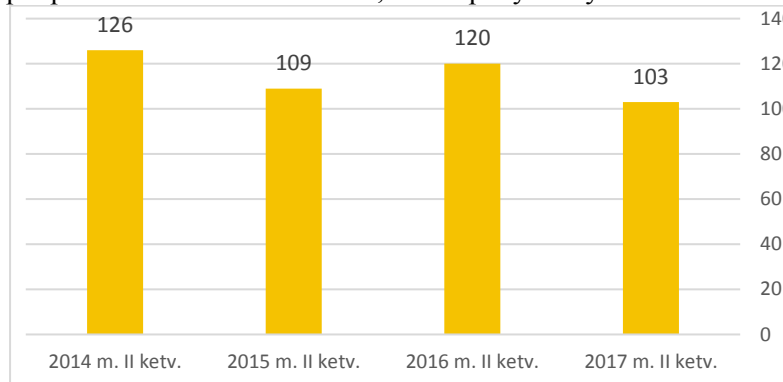
Vartotojų teisių gynimo ir informavimo skyrius

2017-08-09 Nr. O13-20

1. Fizinų asmenų kreipimaisi, pateikti raštu

2017 m. II ketv. Valstybinėje kainų ir energetikos kontrolės komisijoje (toliau – Komisija) buvo gauti 103 fizinių asmenų kreipimaisi: iš jų – 79 prašymai ir 24 prašymai išspręsti vartojimo ginčą.

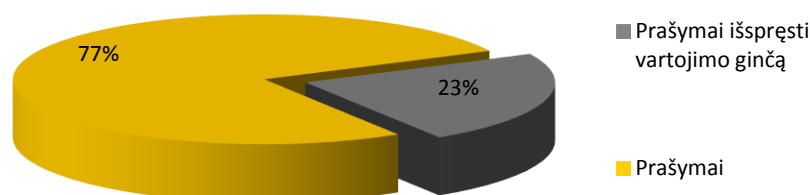
2017 m. II ketv. gautų fizinių asmenų kreipimųsi skaičius, palyginti su 2014–2017 m. atitinkamais ketvirčiais, mažiausias per paskutinius ketverius metus, tačiau pokyčio dydis nėra reikšmingas.



Šaltinis Komisija.

Į Komisiją fiziniai asmenys daugiau nei du kartus dažniau kreipėsi siekdami gauti Komisijos nuomonę, išaiškinimą (prašymai), nei apginti savo teises bei teisėtus interesus (prašymai išspręsti vartojimo ginčus bei skundai).

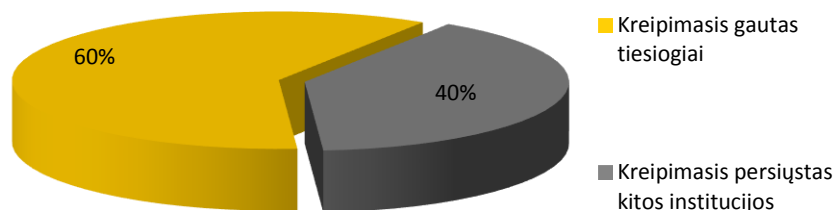
2 pav. 2017 m. II ketv. gautų kreipimųsi pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį



Šaltinis Komisija.

Dažniausiai į Komisiją kreipėsi patys fiziniai asmenys, rečiau fizinių asmenų prašymus persiunčia kitos institucijos.

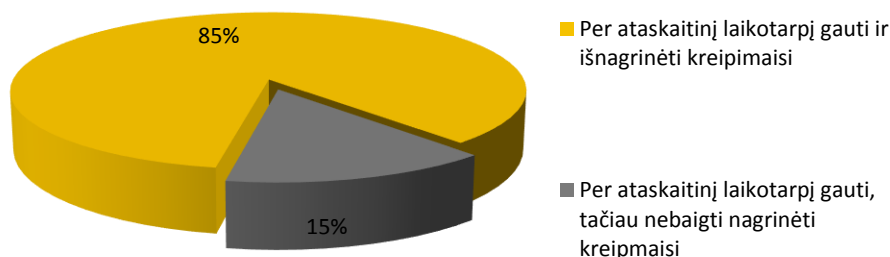
3 pav. 2017 m. II ketv. gauti kreipimaisi (proc.) pagal gavimo Komisijoje būdą.



Šaltinis Komisija.

Iš 103 fizinių asmenų kreipimūsi, gautų 2017 m. II ketv., išnagrinėti 88 kreipimaisi ir į juos atsakyta.

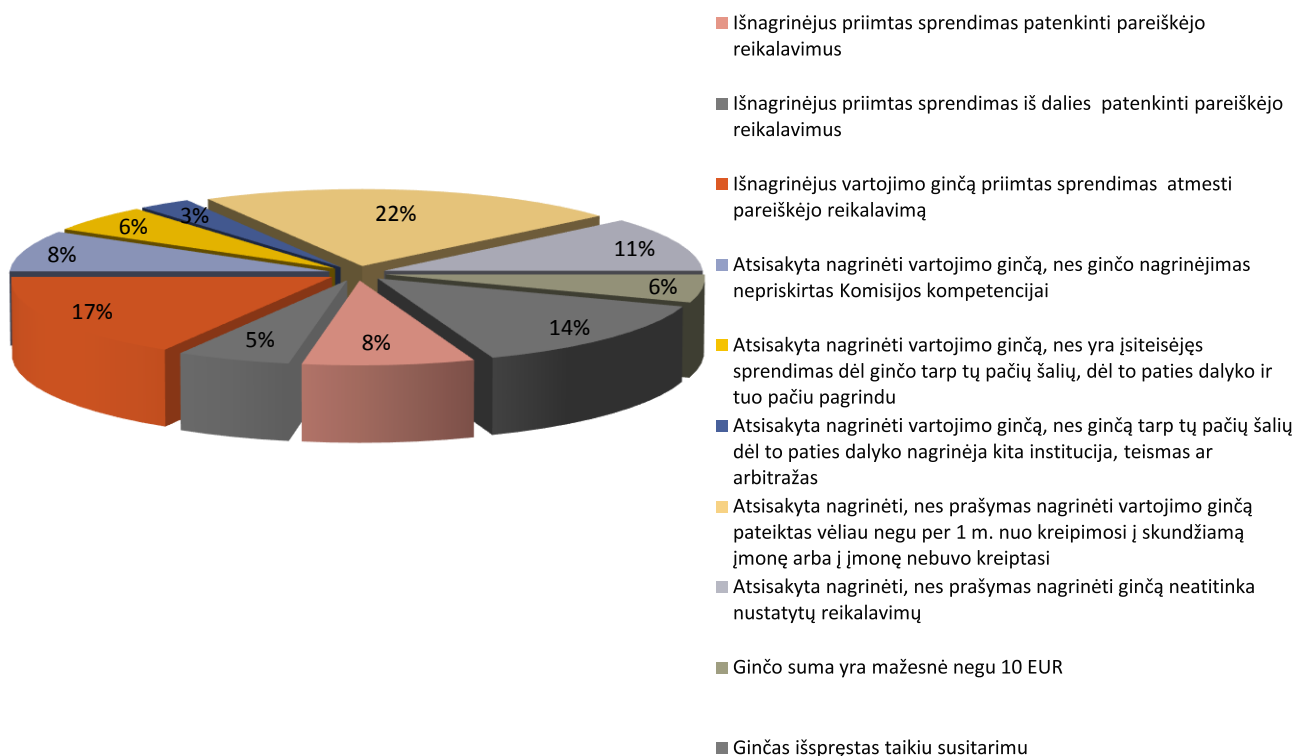
4 pav. 2017 m. II ketv. gautų ir išnagrinėtų fizinių asmenų kreipimūsi santykis (proc.).



Šaltinis Komisija.

20 iš 24 prašymų išnagrinėti vartojimo ginčą, gautų 2017 m. II ketv., buvo išnagrinėti ginčų sprendimo ne teisme tvarka.¹ Taip pat baigti nagrinėti 13 vartojimo ginčų, gautų 2017 m. I ketv., bei 2 vartojimo ginčai gauti 2016 m.

5 pav. 2017 m. II ketv. išnagrinėtų vartojimo ginčų rezultatai (proc.).

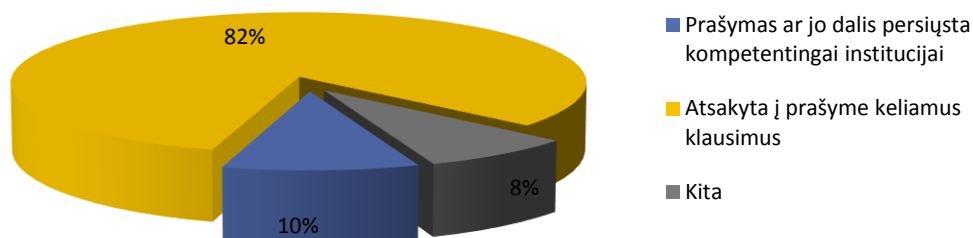


Šaltinis Komisija.

¹ Prašymų išspręsti vartojimo ginčą skaičiaus ir nagrinėjimo rezultatų reikšmės ne visais atvejais yra vienodos, kadangi tais atvejais, kai kreipimesi keliami keli reikalavimų dėl kiekvieno iš reikalavimų priimami atskiri sprendimai.

2017 m. II ketv. 68 iš 79 gautų prašymų buvo išnagrinėti Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875, nustatyta tvarka.² Taip pat baigta nagrinėti 14 prašymų, gautų 2017 m. I ketv.

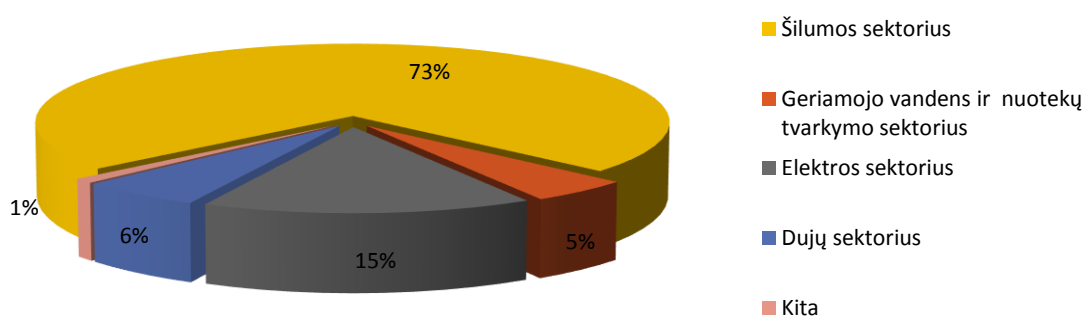
6 pav. 2017 m. II ketv. išnagrinėtų prašymų nagrinėjimo rezultatas (proc.).



Šaltinis Komisija.

2017 m. II ketv. dėl šilumos sektoriaus buvo gauta 76 fizinių asmenų kreipimaisi, dėl elektros sektoriaus – 16 kreipimaisi, dėl geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo sektoriaus – 5 kreipimaisi, dėl dujų sektoriaus – 6 kreipimaisi, kitais klausimais – vienas kreipimasis. Taip pat pažymėtina, kad viename iš gautų kreipimaisi keliami atskiri skirtingiems sektoriams (elektros energetikos ir geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo) priskirti klausimai.

7 pav. Komisijos gautų fizinių asmenų kreipimaisi pasiskirstymas (proc.) pagal sektorius 2017 m. II ketv.

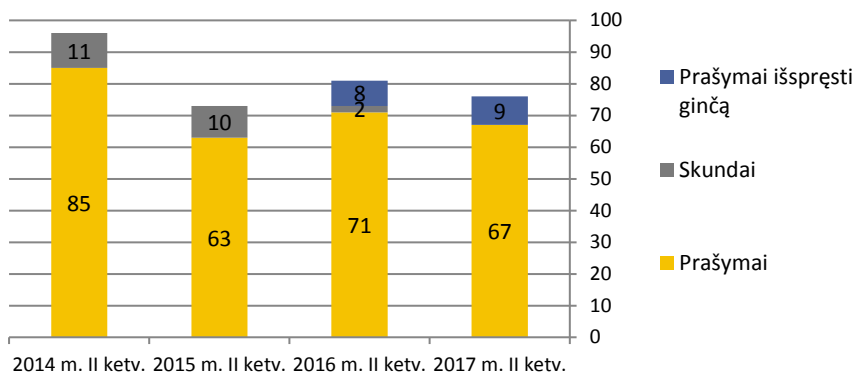


² Prašymų skaičiaus ir nagrinėjimo rezultatų reikšmės ne visais atvejais yra vienodos, kadangi tais atvejais, kai kreipimesi keliami keletas reikalavimų dėl kiekvieno iš reikalavimų priimami atskiri sprendimai.

Šilumos sektorius

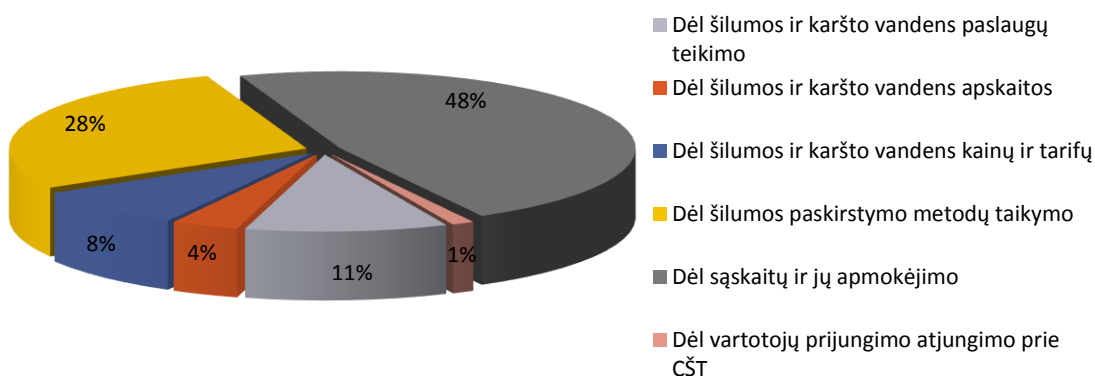
2017 m. II ketv. gauta 76 kreipimaisi: 9 prašymai išspręsti vartojimo ginčą ir 67 prašymai.

8 pav. 2017 m. II ketv. gauti fizinių asmenų kreipimaisi (vnt.) dėl šilumos sektoriaus palyginti su 2014–2017 m. II ketv.



Šaltinis Komisija.

9 pav. 2017 m. II ketv. gautų kreipimųši šilumos sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.



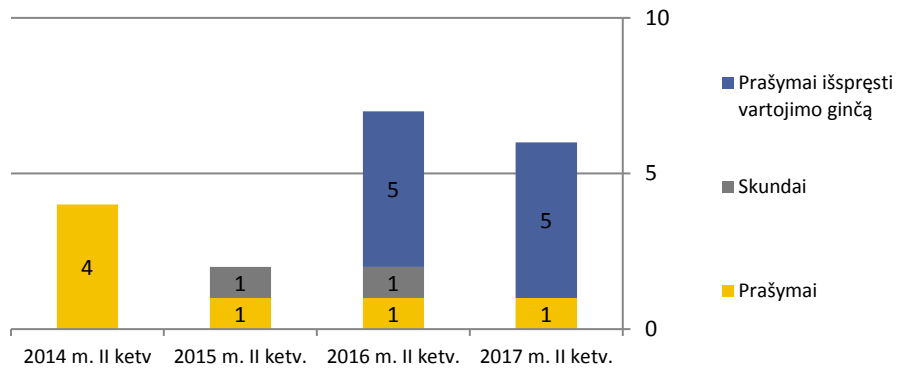
Šaltinis Komisija.

2017 m. II ketvirtį daugiausia kreipimūsi gauta dėl sąskaitų už šilumą ir karštą vandenį bei jų apmokėjimo.

Dujų sektorius

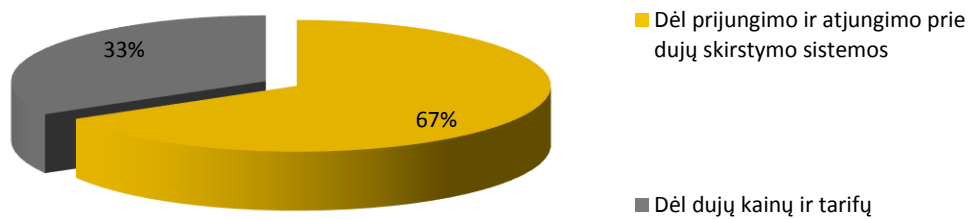
2017 m. II ketv. gauti 6 kreipimaisi: 5 prašymai išspręsti vartojimo ginčą ir 1 prašymas.

10 pav. 2017 m. II ketv. gauti fizinių asmenų kreipimaisi (vnt.) dėl dujų sektoriaus, palyginti su 2014–2017 m. II ketv.



Šaltinis. Komisija.

11 pav. 2017 m. II ketv. gautų kreipimųsi dujų sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.



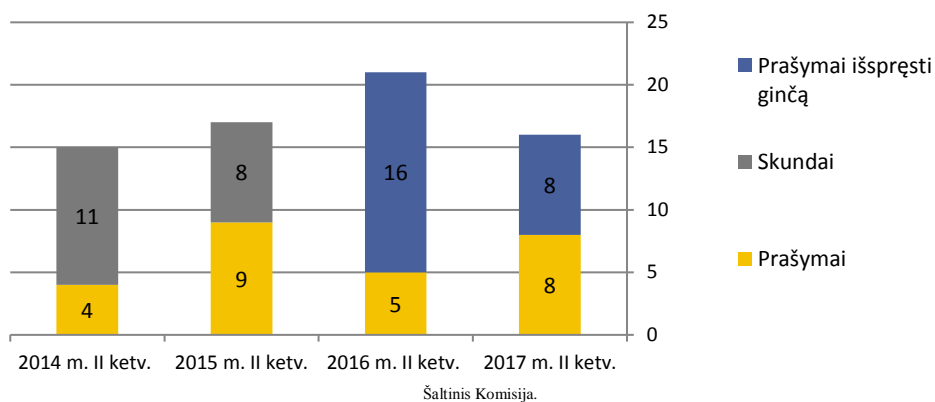
Šaltinis Komisija.

2017 m. II ketvirtį visi gauti kreipimaisi yra dėl gamtinių dujų sektoriaus. Daugiausia kreiptasi prijungimo ir atjungimo nuo dujų skirstymo sistemos klausimais.

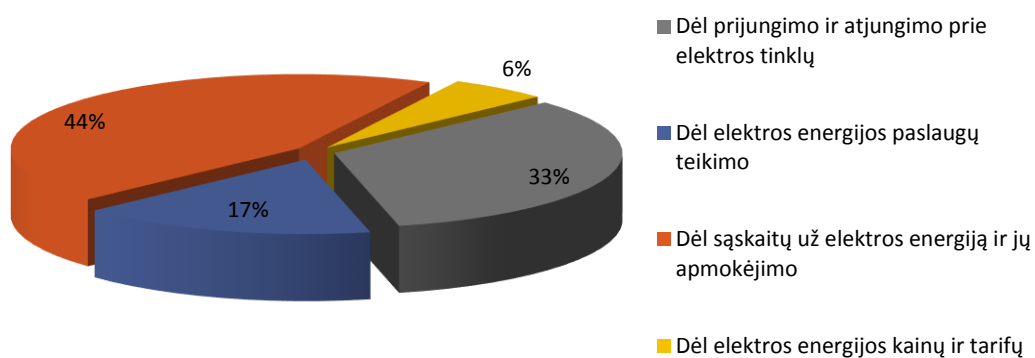
Elektros energetikos sektorius

2017 m. II ketv. gauti 16 kreipimūsi: 8 prašymai išspręsti vartojimo ginčą ir 8 prašymai.

12 pav. 2017 m. II ketv. gauti fizinių asmenų kreipimaisi (vnt.) dėl elektros energijos sektoriaus, palyginti su 2014–2017 m. II ketv.



13 pav. 2017 m. II ketv. gautų kreipimūsi elektros energijos sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.



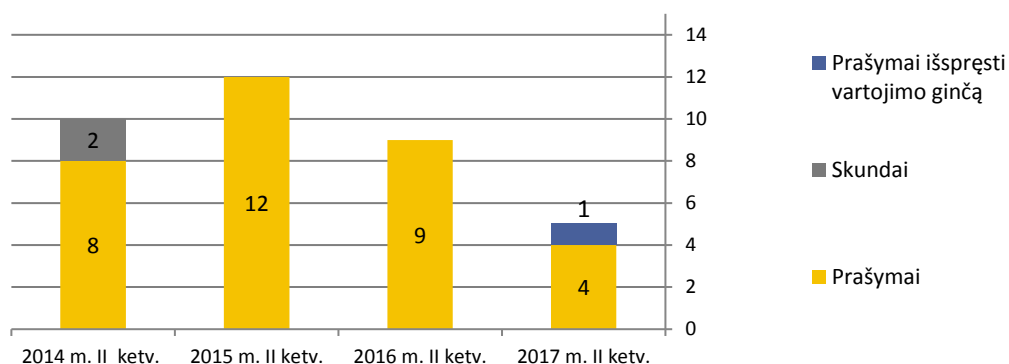
Šaltinis Komisija.

2017m. II ketv. dažniausiai kreiptasi sąskaitų už elektros energiją ir jų apmokėjimo.

Geriamojo vandens bei nuotekų tvarkymo sektorius

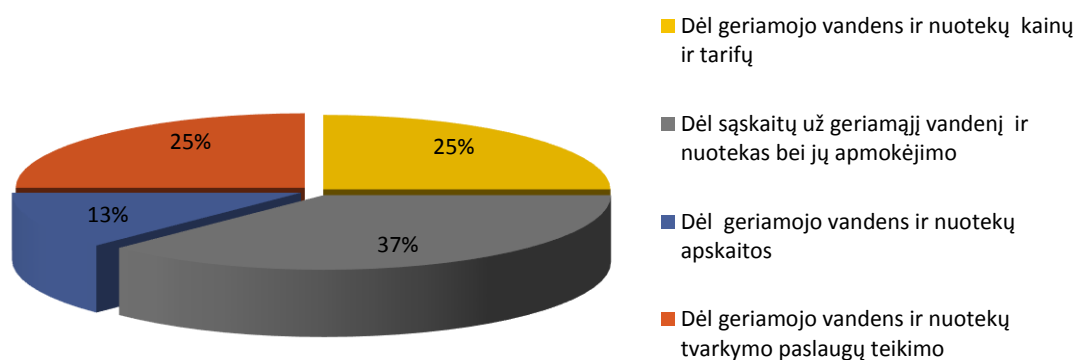
2017 m. II ketv. gauta 5 kreipimaisi: 1 prašymas išspręsti vartojimo ginčą bei 4 prašymai.

14 pav. 2017 m. II ketv. gauti fizinių asmenų kreipimaisi (vnt.) dėl geriamojo vandens bei nuotekų tvarkymo sektoriaus, palyginti su 2014–2017 m. II ketv.



Šaltinis Komisija.

15 pav. 2017 m. II ketv. gautų kreipimųsi geriamojo vandens ir nuotekų tvarkymo sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.



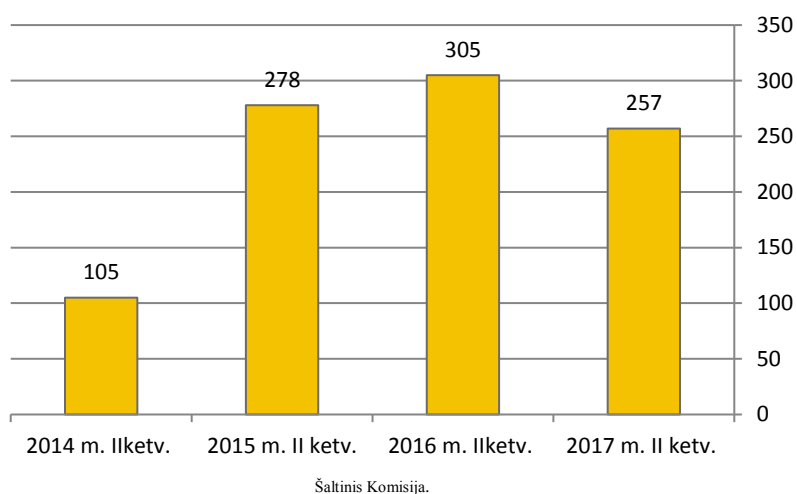
Šaltinis Komisija.

2017 m. II ketv. daugiausia kreipimųsi gauta dėl sąskaitų už geriamojo vandens ir nuotekų paslaugų teikimą ir jų apmokėjimą

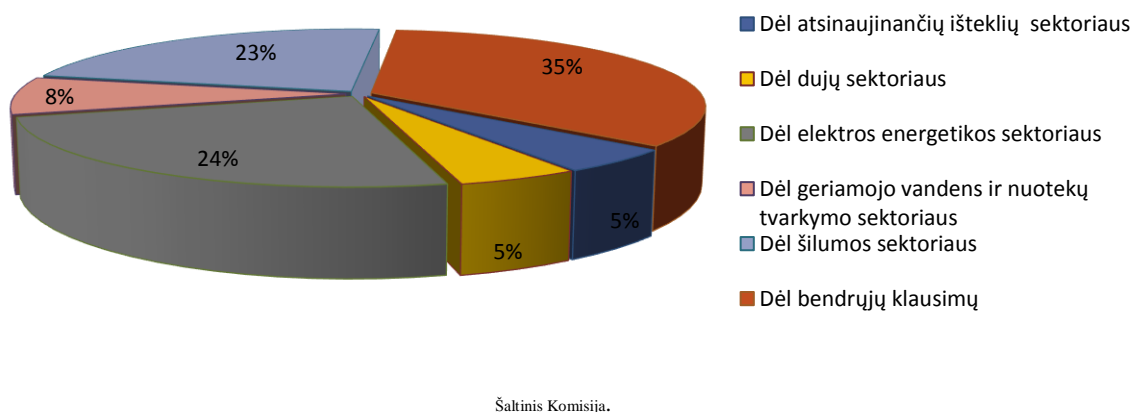
2. Asmenų kreipimaisi bendruoju informacijos telefonu 2017 m. II ketv.

2017 m. II ketv. bendruoju informacijos telefonu atsakyta į 257 paklausimus. Ir tai yra mažiausias priimtų skambučių skaičius per paskutinius trejus metus.

17 pav. Atsakytų skambučių skaičius (vnt.) lyginant 2014–2017 m. II ketv.



18 pav. Per 2017 m. II ketv. bendruoju informacijos telefonu besikreipiančių asmenų paklausimų Komisijos kompetencijos klausimais pasiskirstymas pagal pobūdį (proc.).



3. Išvados

1. Fizinį asmenų kreipimūsi raštu skaičius, lyginant su ankstesnių metų II ketv. duomenimis, mažiausias per paskutinius ketverius metus, tačiau pokyčio dydis nėra reikšmingas. Taip pat sumažėjo ir kreipimūsi žodžiu.
2. Aktualiaisiais fiziniams asmenims (raštu ir žodžiu) išlieka šilumos sektoriaus klausimai.
3. Fiziniai asmenys raštu į Komisiją daugiau nei tris kartus dažniau kreipėsi siekdami gauti Komisijos nuomonę, išaiškinimą (prašymai), nei apginti savo teises bei teisėtus interesus (prašymai išspręsti vartojimo ginčus bei skundai).
4. Dauguma (85 proc.) per 2017 m. II ketvirtį raštu gautų fizinių asmenų kreipimūsi buvo išnagrinėti per ataskaitinį laikotarpį.