



Valstybinė  
kainų ir  
energetikos  
kontrolės  
komisija

## **2018 M. I KETVIRTĮ GAUTŲ FIZINIŲ ASMENŲ KREIPIMŪSI ATASKAITA**

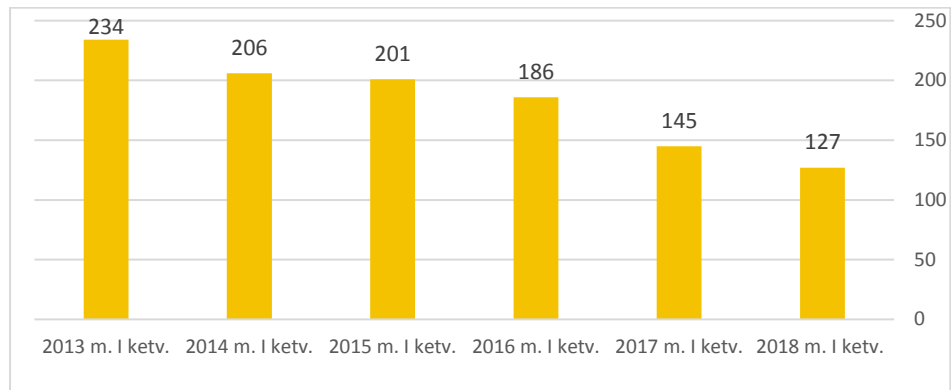
**Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija**

**Vartotojų teisių gynimo ir informavimo skyrius**

**2018-04-25 Nr. O13-5**

2018 m. I ketv. Valstybinėje kainų ir energetikos kontrolės komisijoje (toliau – Komisija) buvo gauti 127 fizinių asmenų kreipimaisi: iš jų – 97 prašymai, 2 skundai ir 28 prašymai išspręsti vartojimo ginčą.

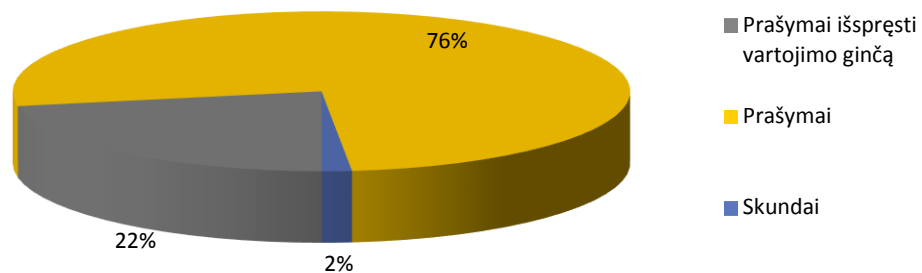
2018 m. I ketv. fizinių asmenų kreipimūsi, palyginti su 2014–2017 m. atitinkamu ketvirčiu, nuosekliai mažėja.



Šaltinis Komisija.

Į Komisiją fiziniai asmenys 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).

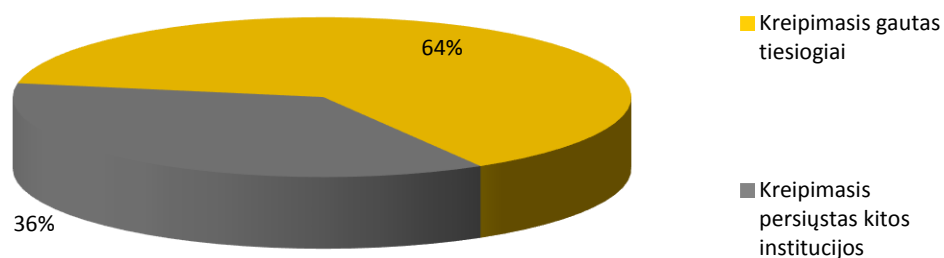
2 pav. 2018 m. I ketv. gautų kreipimūsi pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį



Šaltinis Komisija.

Dažniausiai į Komisiją kreipėsi patys fiziniai asmenys ir beveik du kartus rečiau fizinių asmenų prašymus persiunčia kitos institucijos.

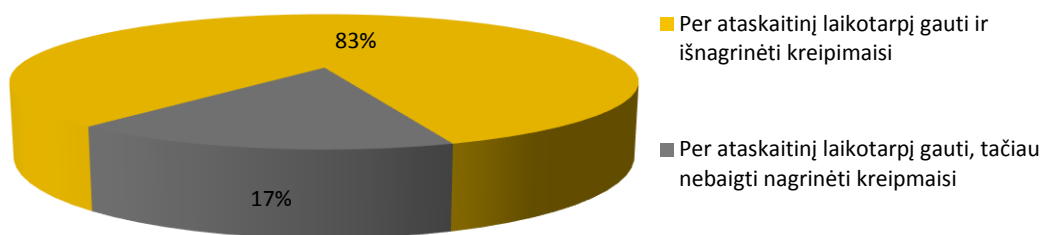
3 pav. 2018 m. I ketv. gauti kreipimaisi (proc.) pagal gavimo Komisijoje būdą.



Šaltinis Komisija.

Iš 127 fizinių asmenų kreipimūsi, gautų 2018m. I ketv., išnagrinėti 106 kreipimaisi.

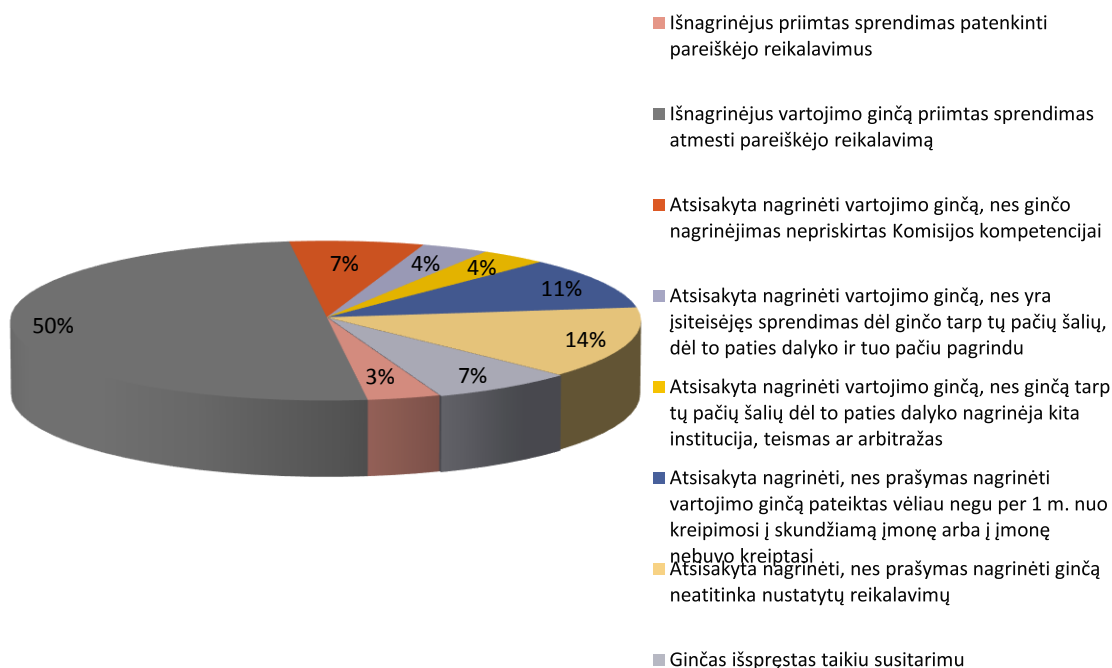
4 pav. 2018 m. I ketv. gautų ir išnagrinėtų fizinių asmenų kreipimūsi santykis (proc.).



Šaltinis Komisija.

19 iš 28 prašymų išnagrinėti vartojimo ginčą, gautų 2018 m. I ketv., buvo išnagrinėti ginčų sprendimo ne teisme tvarka.<sup>1</sup> Taip pat baigti nagrinėti 9 vartojimo ginčai, gauti praėjusiais metais.

5 pav. 2018 m. I ketv. išnagrinėtų vartojimo ginčų rezultatai (proc.).

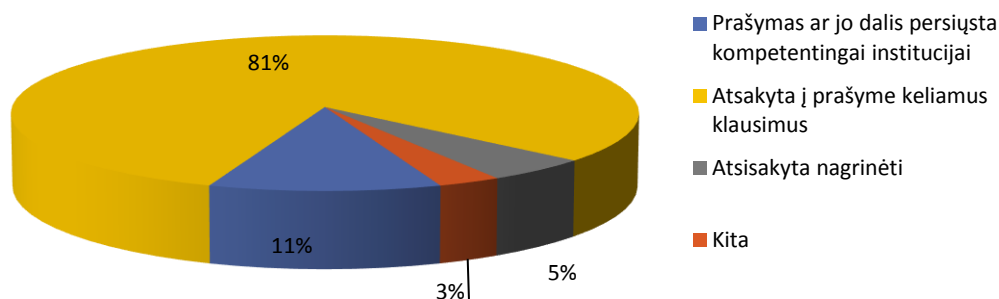


Šaltinis Komisija.

<sup>1</sup> Prašymų išspręsti vartojimo ginčą skaičiaus ir nagrinėjimo rezultatų reikšmės ne visais atvejais yra vienodos, kadangi tais atvejais, kai kreipimesi keliama keletas reikalavimų dėl kiekvieno iš reikalavimų priimami atskiri sprendimai.

2018 m. I ketv. 87 iš 97 gautų prašymų buvo išnagrinėti Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ nustatyta tvarka.<sup>2</sup>

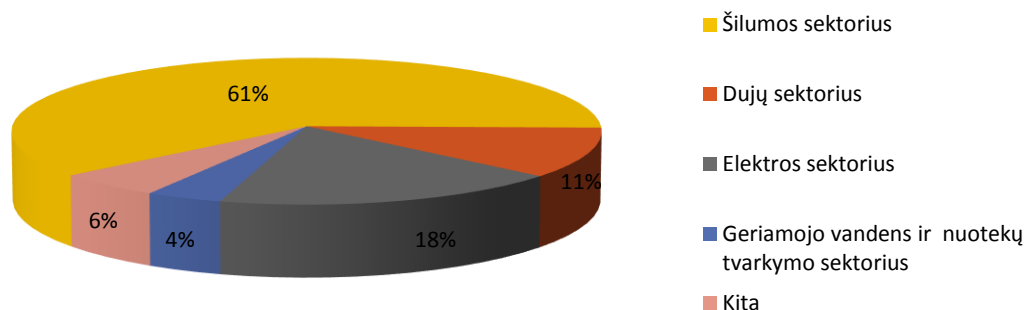
6 pav. 2018 m. I ketv. išnagrinėtų prašymų nagrinėjimo rezultatas (proc.).



Šaltinis Komisija.

2018 m. I ketv. dėl šilumos sektoriaus buvo gauta 78 fizinių asmenų kreipimaisi, dėl elektros sektoriaus – 23 kreipimaisi, dėl geriamojo vandens sektoriaus – 5 kreipimaisi, dėl dujų sektoriaus – 14 kreipimaisi, kitais klausimais – 7 kreipimaisi.

7 pav. Komisijos gautų fizinių asmenų kreipimūsi pasiskirstymas (proc.) pagal sektorius 2018 m. I ketv.



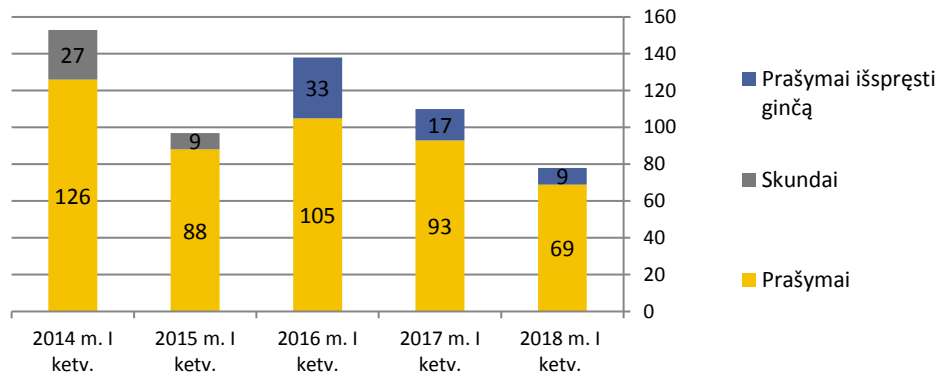
Šaltinis Komisija.

<sup>2</sup> Prašymų 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.

### Šilumos sektorius

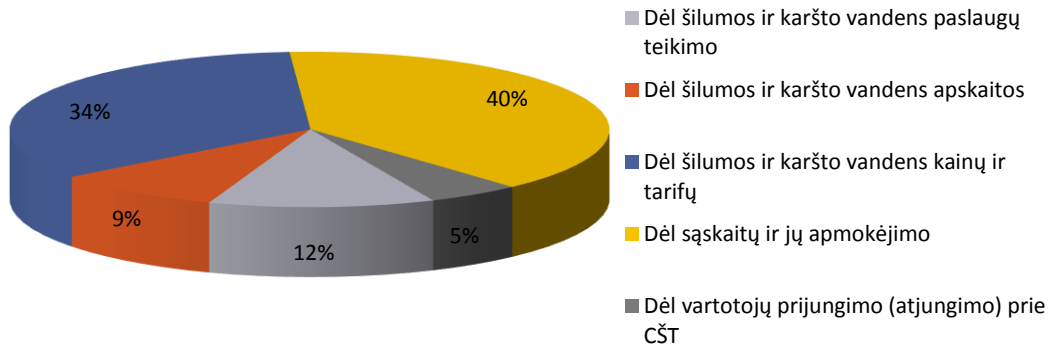
**2018 m. I ketv. gauta 78 kreipimaisi: 9 prašymai išspręsti vartojimo ginčą ir 69 prašymai.**

8 pav. 2018 m. I ketv. gauti fizinių asmenų kreipimaisi (vnt.) dėl šilumos sektoriaus palyginti su 2014–2017 m. I ketv.



Šaltinis Komisija.

9 pav. 2018 m. I ketv. gautų kreipimūsi šilumos sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.

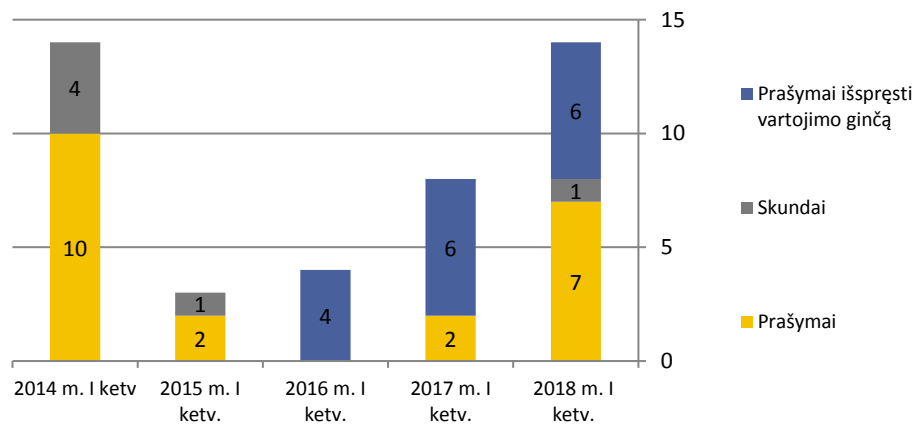


Šaltinis Komisija.

### Dujų sektorius

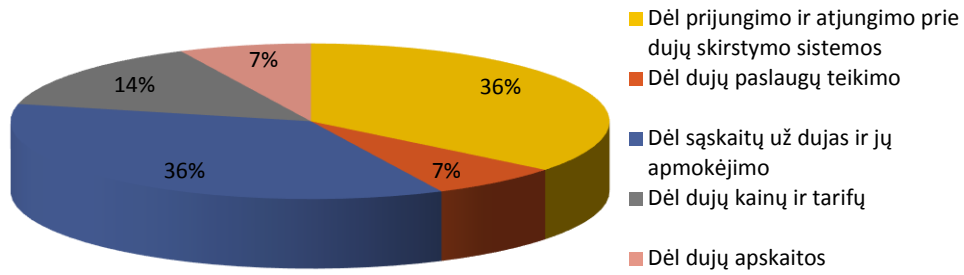
**2018 m. I ketv. gauta 14 kreipimūsi: 6 prašymai išspręsti vartojimo ginčą, 1 skundas ir 7 prašymai.**

10 pav. 2018 m. I ketv. gauti fizinių asmenų kreipimaisi (vnt.) dėl dujų sektoriaus, palyginti su 2014–2017 m. I ketv.



Šaltinis Komisija.

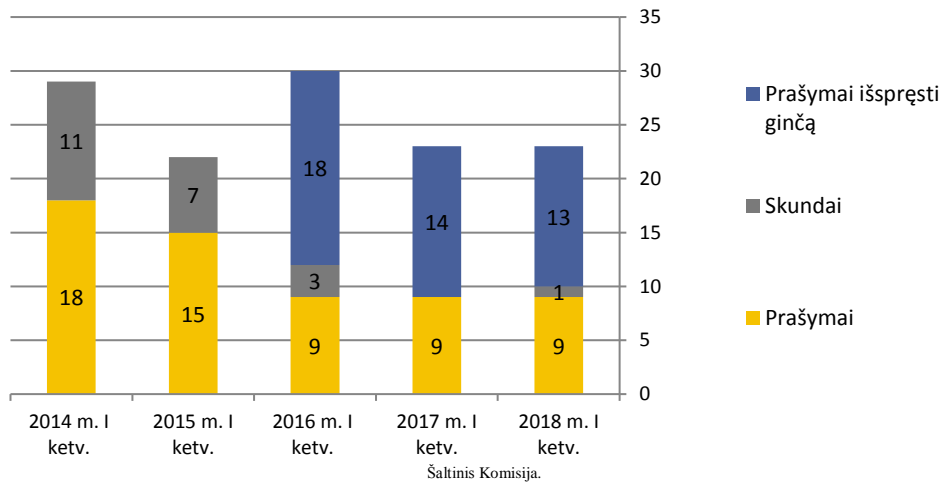
11 pav. 2018 m. I ketv. gautų kreipimūsi dujų sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.



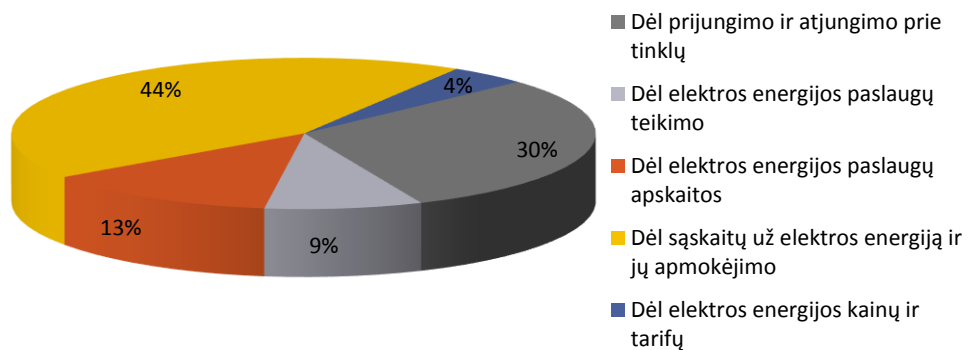
### Elektros energetikos sektorius

2018 m. I ketv. gauti 23 kreipimaisi: 13 prašymų išspręsti vartojimo ginčą, 1 skundas ir 9 prašymai.

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



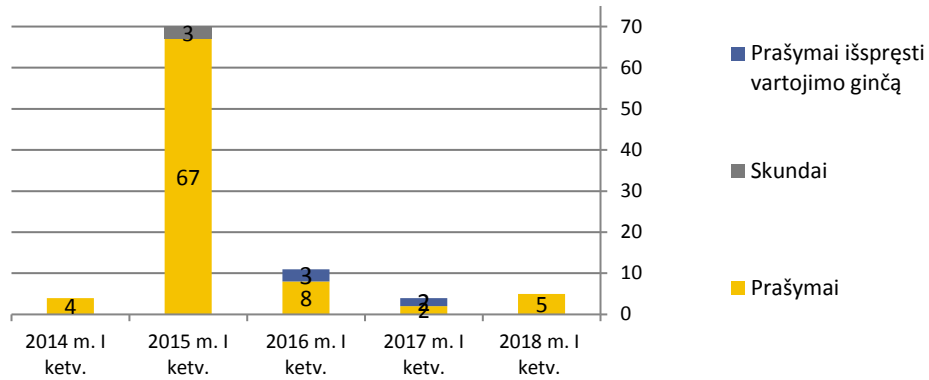
13 pav. 2018 m. I ketv. gautų kreipimūsi elektros energijos sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.



Šaltinis Komisija.

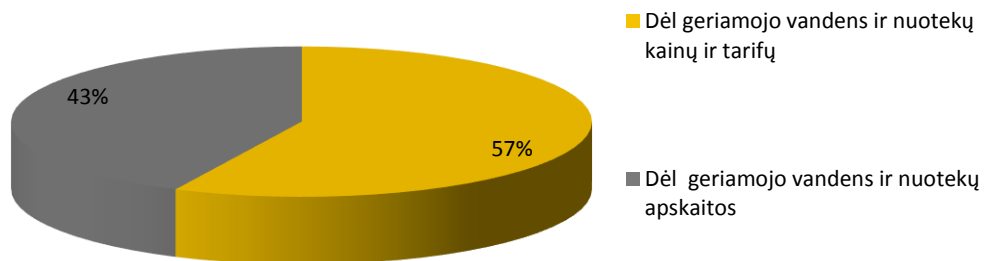
**Geriamojo vandens tiekimo bei nuotekų tvarkymo sektorius  
2018 m. I ketv. gauti 5 prašymai.**

14 pav. 2018 m. I ketv. gauti fizinių asmenų kreipimaisi (vnt.) dėl geriamojo vandens bei nuotekų tvarkymo sektoriaus, palyginti su 2014–2017 m. I ketv.



Šaltinis Komisija.

15 pav. 2018 m. I ketv. gautų kreipimųsi geriamojo vandens ir nuotekų tvarkymo sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.



Šaltinis Komisija.