



Valstybinė
kainų ir
energetikos
kontrolės
komisija

**2018 M. II KETVIRTĮ GAUTŲ FIZINIŲ ASMENŲ KREIPIMŪSI
ATASKAITA**

Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija

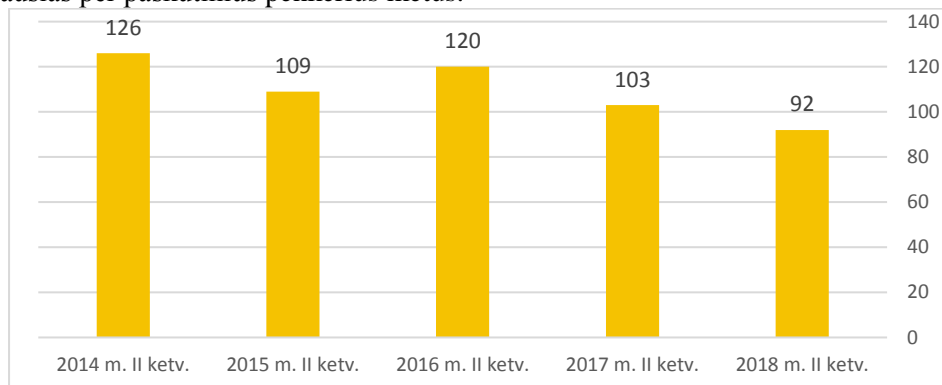
Vartotojų teisių gynimo ir informavimo skyrius

2018-07-30 Nr. O13-11

Fizinių asmenų kreipimaisi, pateikti raštu

2018 m. II ketv. Valstybinėje kainų ir energetikos kontrolės komisijoje (toliau – Komisija) buvo gauti 92 fizinių asmenų kreipimaisi: iš jų – 69 prašymai ir 23 prašymai išspręsti vartojimo ginčą.

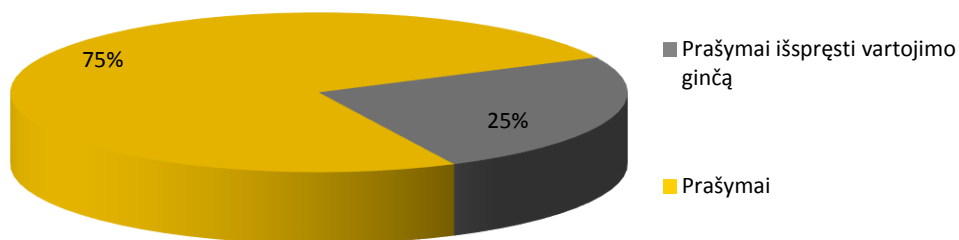
2018 m. II ketv. gautų fizinių asmenų kreipimųsi skaičius, palyginti su 2014–2018 m. atitinkamais ketvirčiais, mažiausias per paskutinius penkerius metus.



Šaltinis Komisija.

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

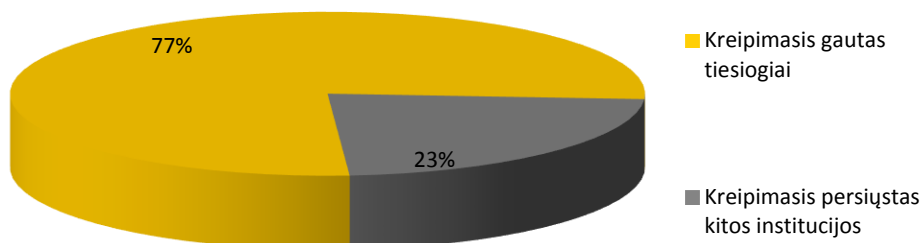
2 pav. 2018 m. II ketv. gautų kreipimųsi pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį



Šaltinis Komisija.

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

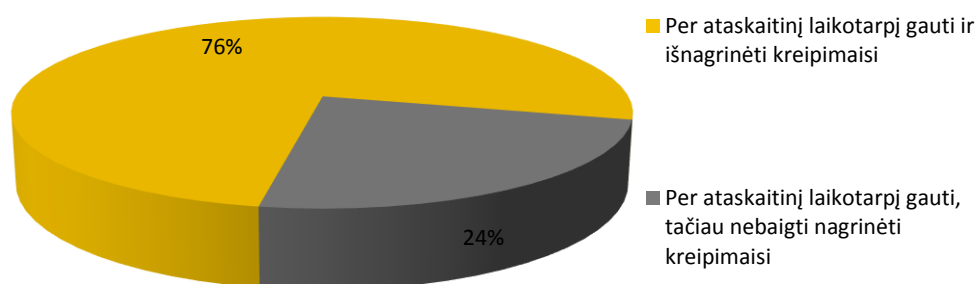
3 pav. 2018 m. II ketv. gauti kreipimaisi (proc.) pagal gavimo Komisijoje būdą.



Šaltinis Komisija.

Iš 92 fizinių asmenų kreipimūsi, gautų 2018 m. II ketv., išnagrinėta 70 kreipimūsi ir į juos atsakyta.

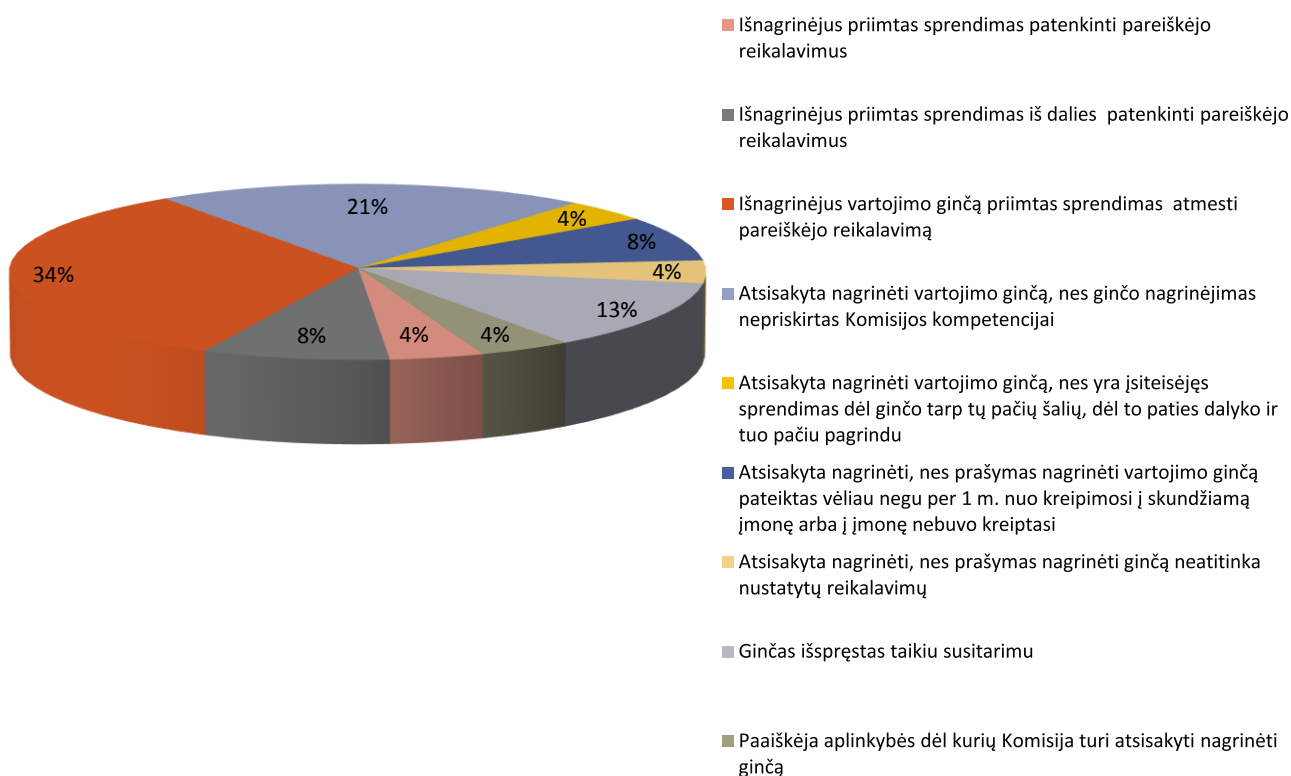
4 pav. 2018 m. II ketv. gautų ir išnagrinėtų fizinių asmenų kreipimūsi santykis (proc.).



Šaltinis Komisija.

15 iš 23 prašymų išnagrinėti vartojimo ginčą, gautų 2018 m. II ketv., buvo išnagrinėti ginčų sprendimo ne teisme tvarka.¹ Taip pat baigti nagrinėti 8 vartojimo ginčai, gauti 2018 m. I ketv..

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

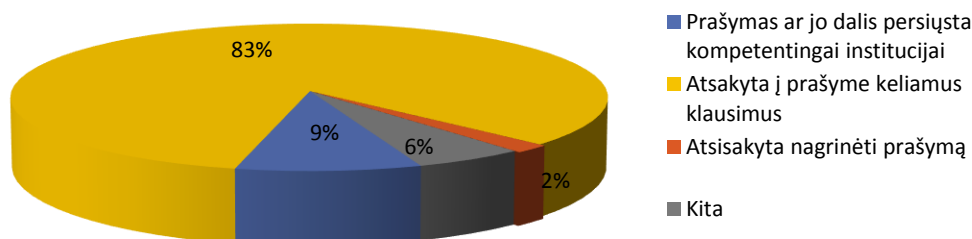


Šaltinis Komisija.

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.

2018 m. II ketv. 55 iš 69 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 10 prašymų, gautų 2018 m. I ketv.

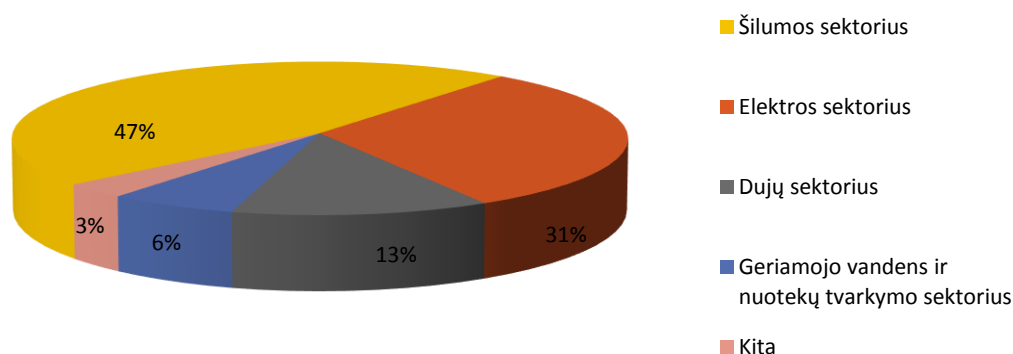
6 pav. 2018 m. II ketv. išnagrinėtų prašymų nagrinėjimo rezultatas (proc.).



Šaltinis Komisija.

2018 m. II ketv. dėl šilumos sektoriaus buvo gauta 44 fizinių asmenų kreipimaisi, dėl elektros sektoriaus – 30 kreipimūsi, dėl geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo sektoriaus – 5 kreipimaisi, dėl dujų sektoriaus – 12 kreipimūsi, kitais klausimais – trys kreipimaisi. Taip pat pažymėtina, kad dviejuose iš gautų kreipimūsi keliami skirtingiems sektoriams (elektros energetikos ir geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo bei šilumos ir kiti) priskirti klausimai.

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



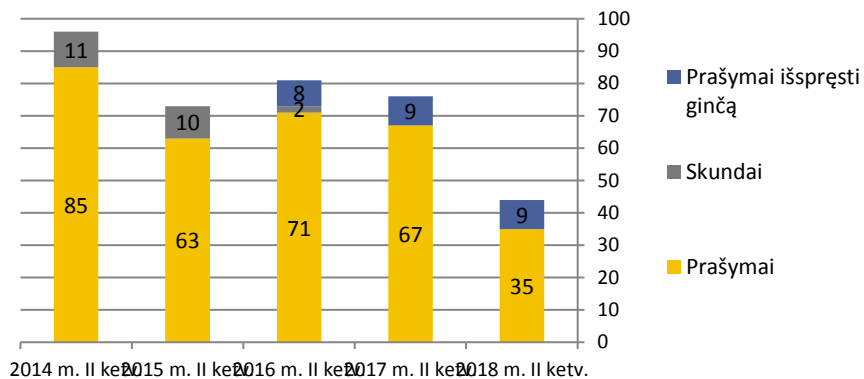
Šaltinis Komisija.

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

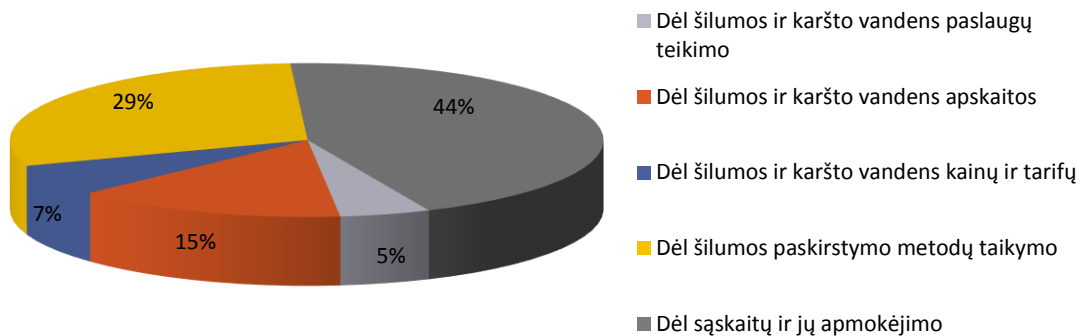
2018 m. II ketv. gauta 44 kreipimaisi: 9 prašymai išspręsti vartojimo ginčą ir 35 prašymai.

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



Šaltinis Komisija.

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



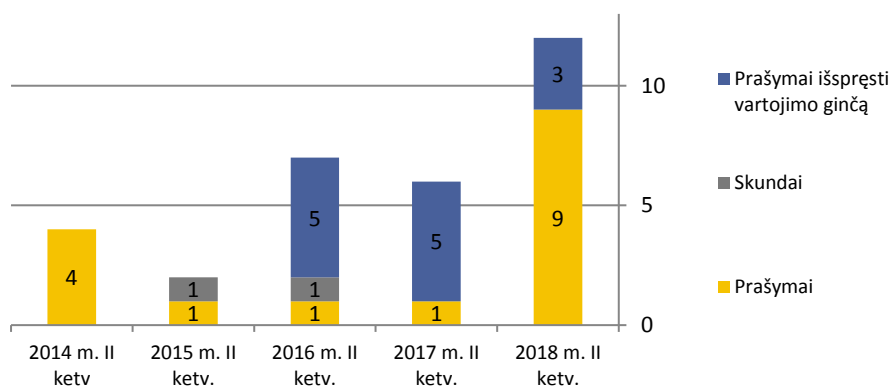
Šaltinis Komisija.

2018 m. II ketvirtį daugiausia kreipimūsi gauta dėl sąskaitų už šilumą ir karštą vandenį bei jų apmokėjimo.

Dujų sektorius

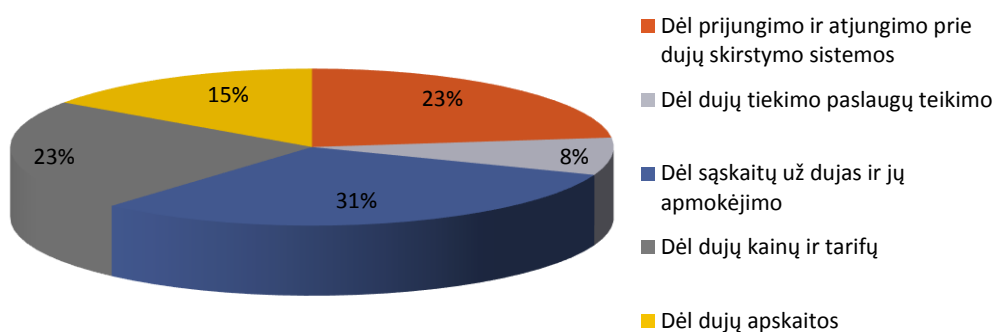
2018 m. II ketv. gauta 12 kreipimūsi: 3 prašymai išspręsti vartojimo ginčą ir 9 prašymai.

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



Šaltinis. Komisija.

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



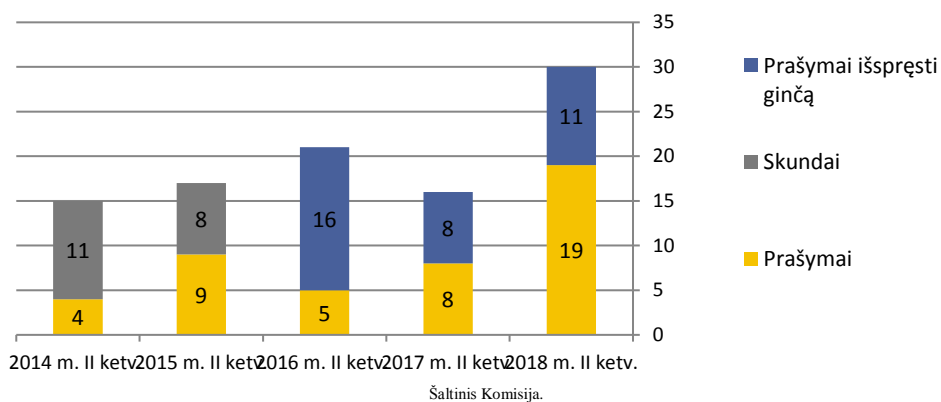
Šaltinis Komisija.

2018 m. II ketvirtį 11 gautų kreipimūsi yra dėl gamtinių dujų sektoriaus ir 1 dėl suskystintų naftos dujų sektoriaus. Daugiausia kreiptasi dėl sąskaitų už dujas ir jų apmokėjimų klausimais.

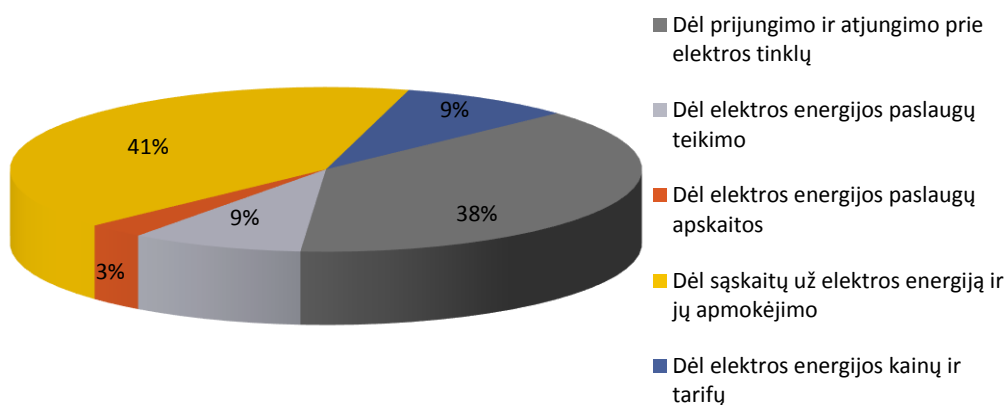
Elektros energetikos sektorius

2018 m. II ketv. gauti 30 kreipimūsi: 11 prašymų išspręsti vartojimo ginčą ir 19 prašymų.

12 pav. 2018 m. II ketv. gauti fizinių asmenų kreipimaisi (vnt.) dėl elektros energijos sektoriaus, palyginti su 2014–2017 m. II ketv.



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

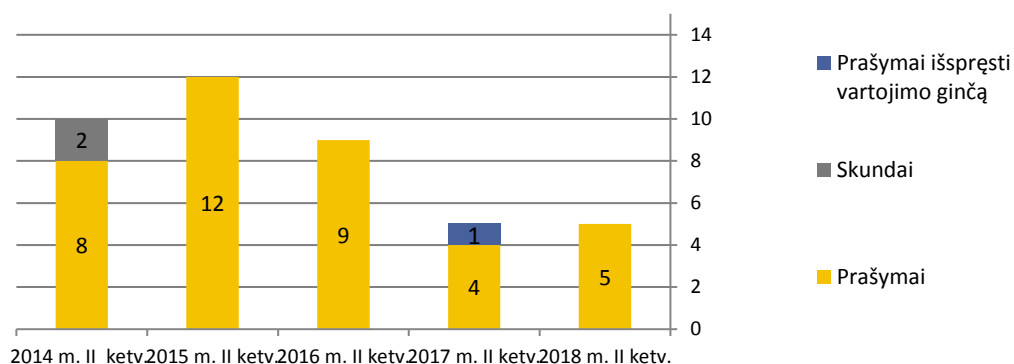


2018 m. II ketv. dažniausiai kreiptasi Dėl prijungimo prie elektros tinklų.

Geriamojo vandens bei nuotekų tvarkymo sektorius

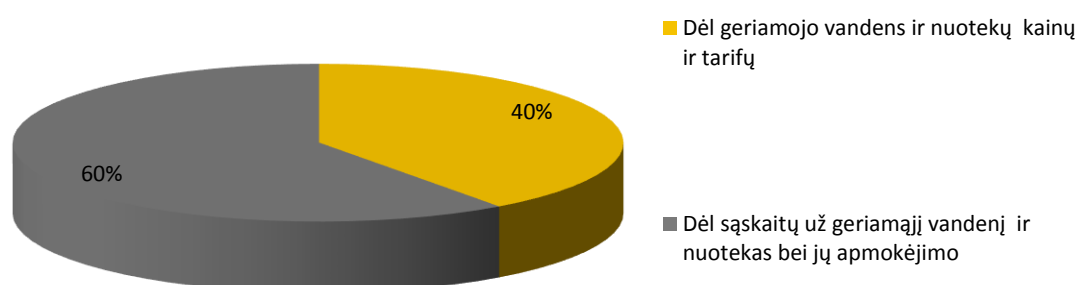
2018 m. II ketv. gauta 5 prašymai.

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



Šaltinis Komisija.

2018 m. II ketv. daugiausia kreipimųsi gauta dėl sąskaitų už geriamojo vandens ir nuotekų paslaugų teikimą ir jų apmokėjimą