



Valstybinė
kainų ir
energetikos
kontrolės
komisija

2019 M. I KETVIRTĮ GAUTŲ FIZINIŲ ASMENŲ KREIPIMŪSI ATASKAITA

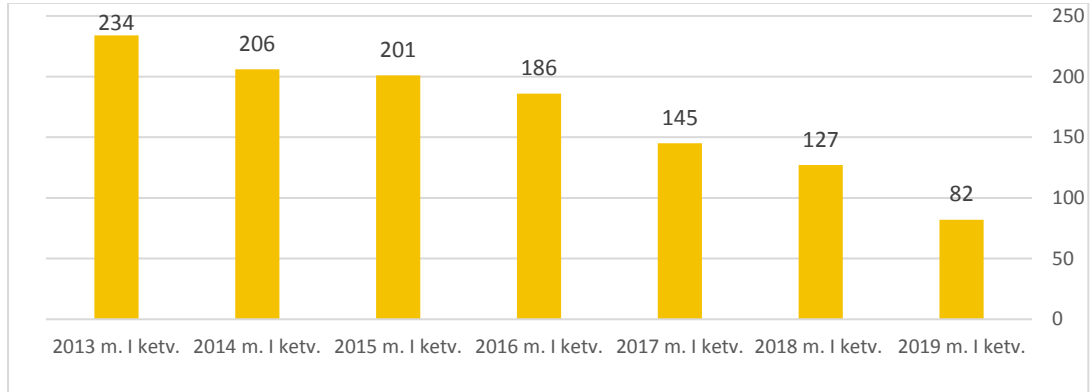
Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija

Vartotojų teisių gynimo ir informavimo skyrius

2019-04-26 Nr. O13-9

2019 m. I ketv. Valstybinėje kainų ir energetikos kontrolės komisijoje (toliau – Komisija) buvo gauti 82 fizinių asmenų kreipimaisi: iš jų – 57 prašymai, 2 skundai ir 23 prašymai išspręsti vartojimo ginčą.

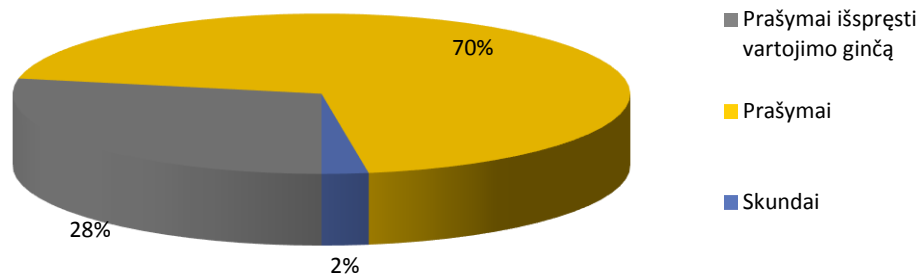
2019 m. I ketv. fizinių asmenų kreipimūsi, palyginti su 2014–2018 m. atitinkamu ketvirčiu, nuosekliai mažėja.



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).

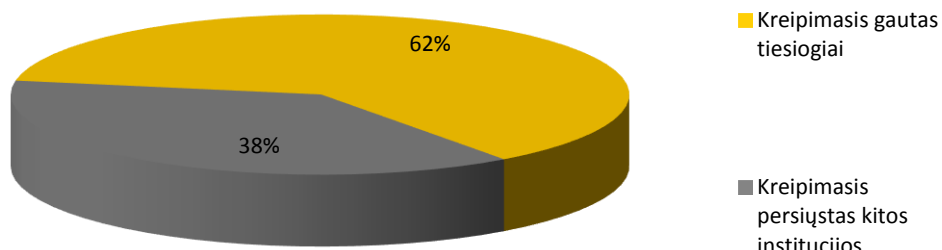
2 pav. 2019 m. I ketv. gautų kreipimūsi pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį



Šaltinis Komisija.

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

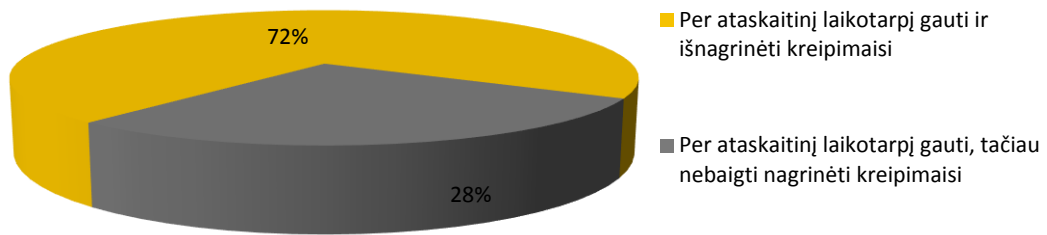
3 pav. 2019 m. I ketv. gauti kreipimaisi (proc.) pagal gavimo Komisijoje būdą.



Šaltinis Komisija.

Iš 82 fizinių asmenų kreipimūsi, gautų 2019m. I ketv., išnagrinėti 59 kreipimaisi.

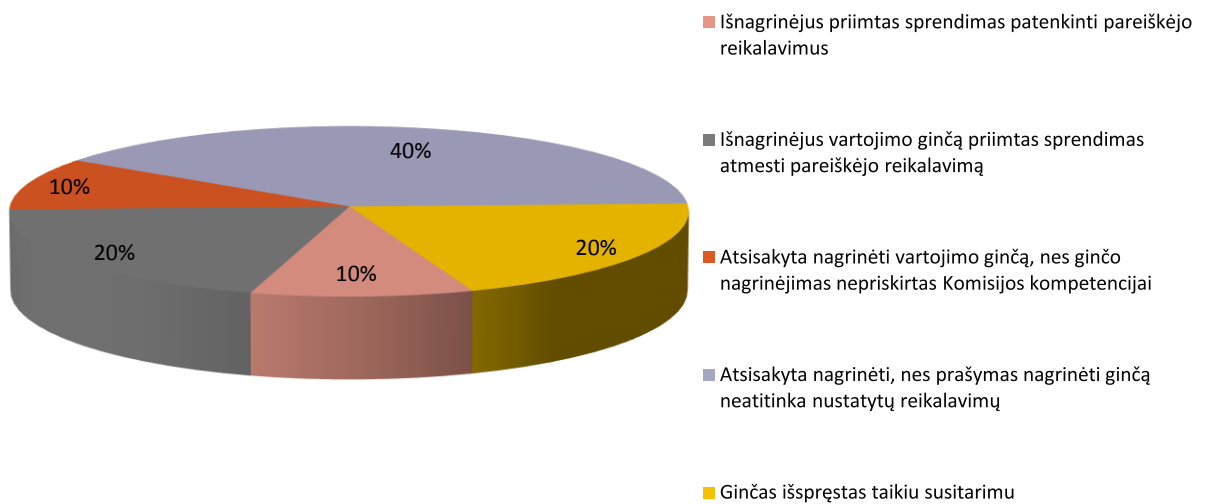
4 pav. 2019 m. I ketv. gautų ir išnagrinėtų fizinių asmenų kreipimūsi santykis (proc.).



Šaltinis Komisija.

12 iš 23 prašymų išnagrinėti vartojimo ginčą, gautų 2019 m. I ketv., buvo išnagrinėti ginčų sprendimo ne teisme tvarka.¹ Taip pat baigti nagrinėti 9 vartojimo ginčai, gauti praėjusiais metais.

5 pav. 2019 m. I ketv. išnagrinėtų vartojimo ginčų rezultatai (proc.).



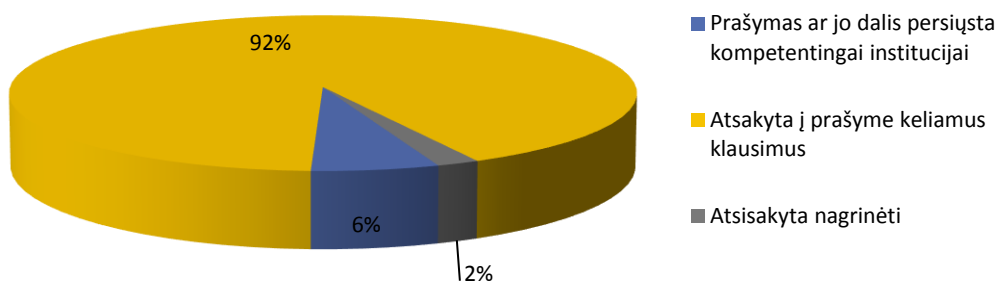
Šaltinis Komisija.

Išnagrinėjus 2019 m. I ketv. gautus 2 skundus, vienu atveju buvo priimtas sprendimas atmesti reikalavimus, o kitu atveju – skundas atsisakytas nagrinėti.

¹ Prašymų išspręsti vartojimo ginčą 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.

2019 m. I ketv. 47 iš 57 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.²

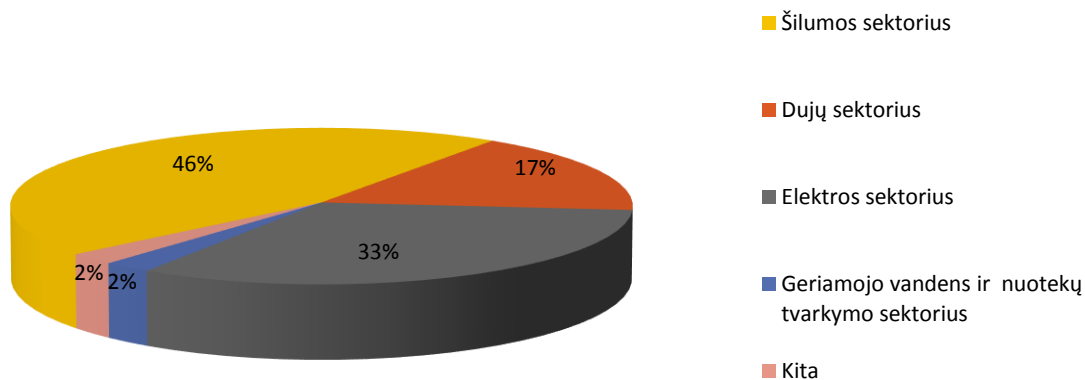
6 pav. 2019 m. I ketv. išnagrinėtų prašymų nagrinėjimo rezultatas (proc.).



Šaltinis Komisija.

2019 m. I ketv. dėl šilumos sektoriaus buvo gauta 38 fizinių asmenų kreipimaisi, dėl elektros sektoriaus – 27 kreipimaisi, dėl geriamojo vandens sektoriaus – 2 kreipimaisi, dėl dujų sektoriaus – 14 kreipimūsi, kitais klausimais – 2 kreipimaisi. Viename iš gautų kreipimūsi keliami klausimai dėl dviejų sektorių.

7 pav. Komisijos gautų fizinių asmenų kreipimūsi pasiskirstymas (proc.) pagal sektorius 2019 m. I ketv.



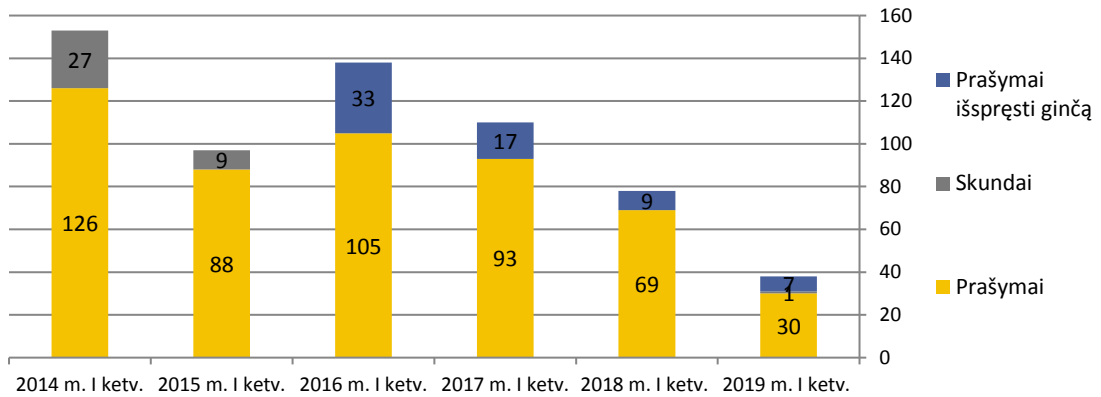
Šaltinis Komisija.

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

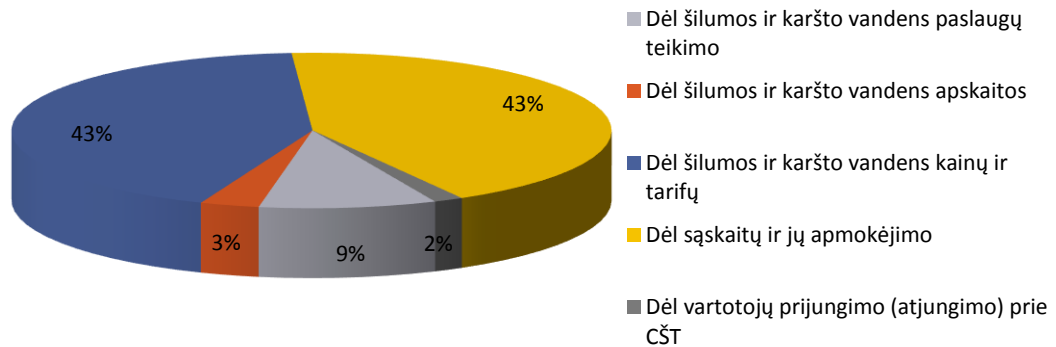
2019 m. I ketv. gauta 38 kreipimaisi: 7 prašymai išspręsti vartojimo ginčą, 1 skundas ir 30 prašymų.

8 pav. 2019 m. I ketv. gauti fizinių asmenų kreipimaisi (vnt.) dėl šilumos sektoriaus palyginti su 2014–2018 m. I ketv.



Šaltinis Komisija.

9 pav. 2019 m. I ketv. gautų kreipimūsi šilumos sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.

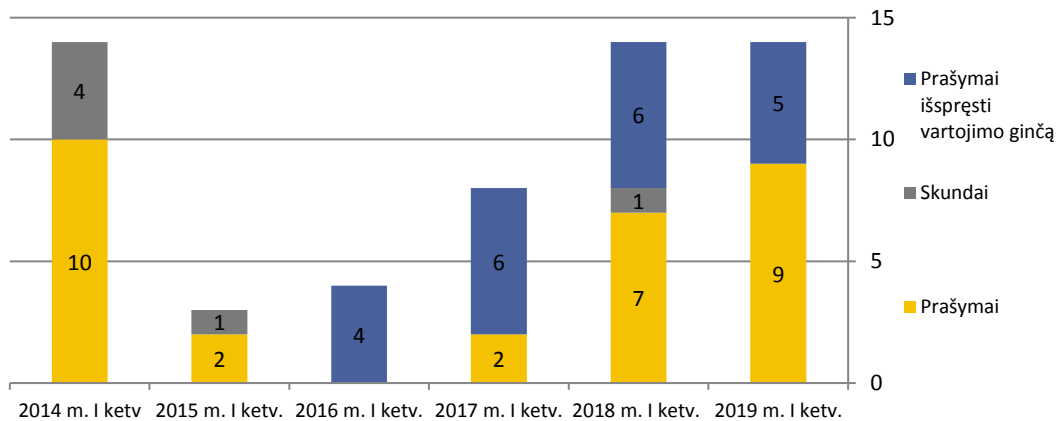


Šaltinis Komisija.

Dujų sektorius

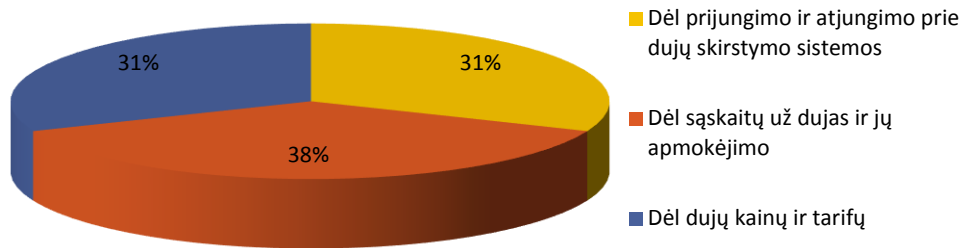
2019 m. I ketv. gauta 14 kreipimūsi: 5 prašymai išspręsti vartojimo ginčą ir 9 prašymai.

10 pav. 2019 m. I ketv. gauti fizinių asmenų kreipimaisi (vnt.) dėl dujų sektoriaus, palyginti su 2014–2018 m. I ketv.



Šaltinis. Komisija.

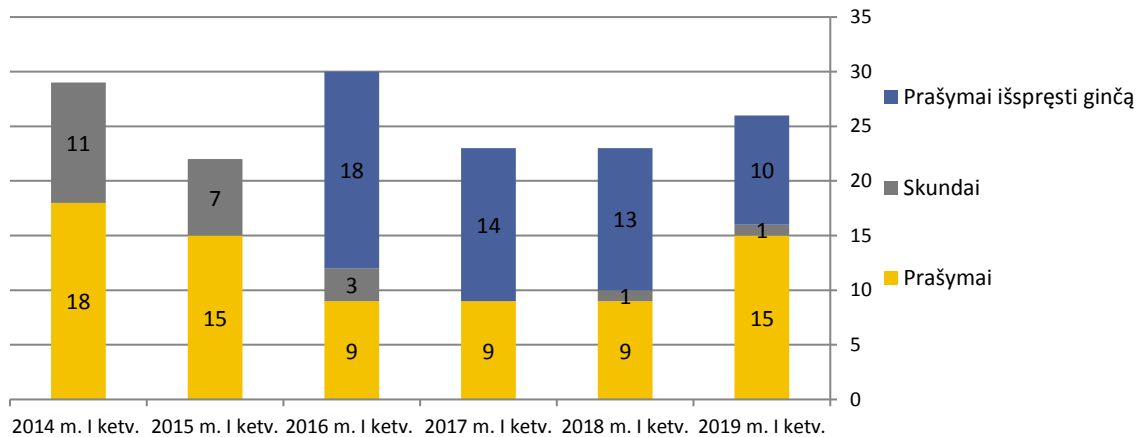
11 pav. 2019 m. I ketv. gautų kreipimūsi dujų sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.



Elektros energetikos sektorius

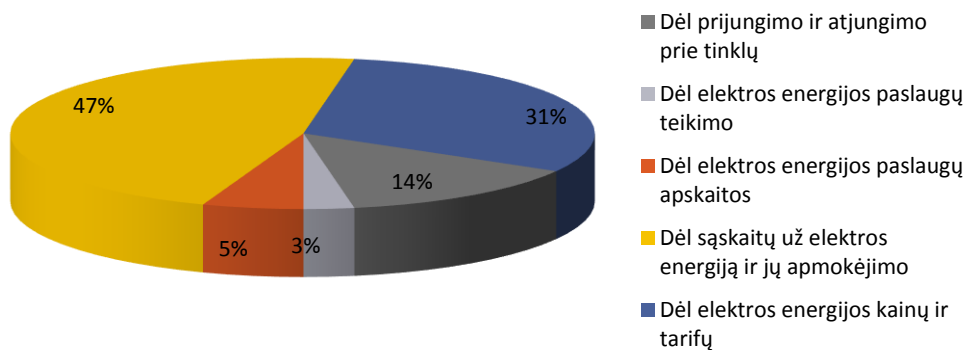
2019 m. I ketv. gauti 26 kreipimaisi: 10 prašymų išspręsti vartojimo ginčą, 1 skundas ir 15 prašymų.

12 pav. 2019 m. I ketv. gauti fizinių asmenų kreipimaisi (vnt.) dėl elektros energijos sektoriaus, palyginti su 2014–2018 m. I ketv.



Šaltinis Komisija.

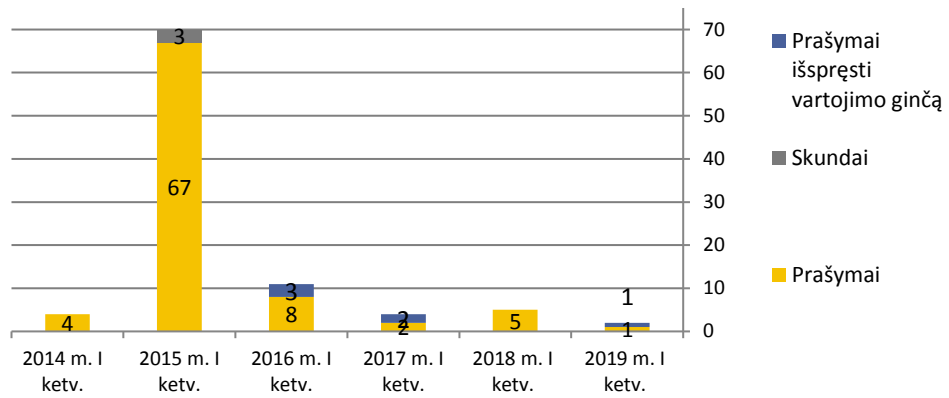
13 pav. 2019 m. I ketv. gautų kreipimūsi elektros energijos sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.



Šaltinis Komisija.

Geriamojo vandens tiekimo bei nuotekų tvarkymo sektorius
2019 m. I ketv. gauti 1 prašymas ir 1 prašymas išspręsti vartojimo ginčą.

14 pav. 2019 m. I ketv. gauti fizinių asmenų kreipimaisi (vnt.) dėl geriamojo vandens bei nuotekų tvarkymo sektoriaus, palyginti su 2014–2018 m. I ketv.



Šaltinis Komisija.

Abiejų kreipimūsi atvejais kreiptasi dėl geriamojo vandens paslaugų teikimo.