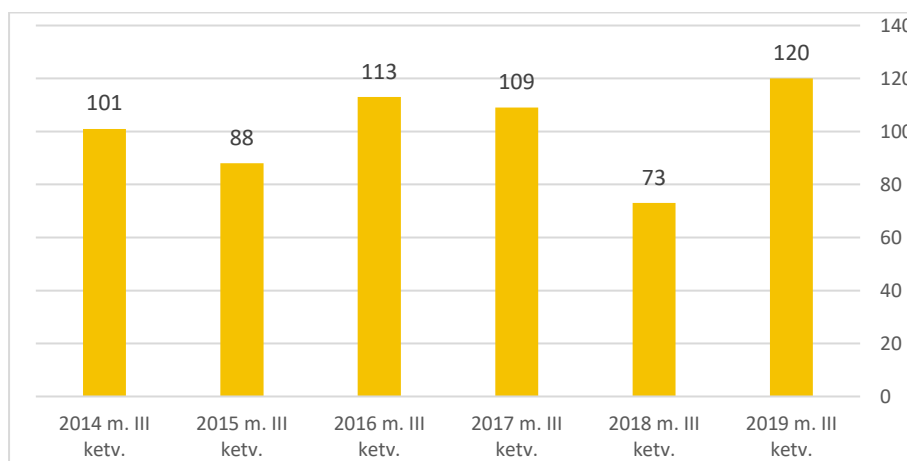


# 2019 M. III KETVIRTĮ GAUTŲ ASMENŲ KREIPIMŪSI ATASKAITA

2019-11-05 Nr. O13-24

2019 m. III ketv. Valstybinėje energetikos reguliavimo taryboje<sup>1</sup> (toliau – Taryba) buvo gauti ir išnagrinėti 120 asmenų kreipimaisi: 93 prašymai, 17 skundų ir 10 prašymų išspręsti vartojimo ginčą.

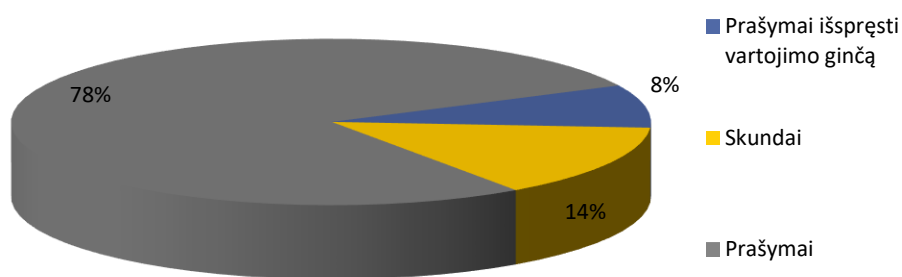
1 pav. Taryboje gautų asmenų kreipimūsi (vnt.) dinamika 2014–2019 m. III ketv.



Šaltinis Taryba.

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

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

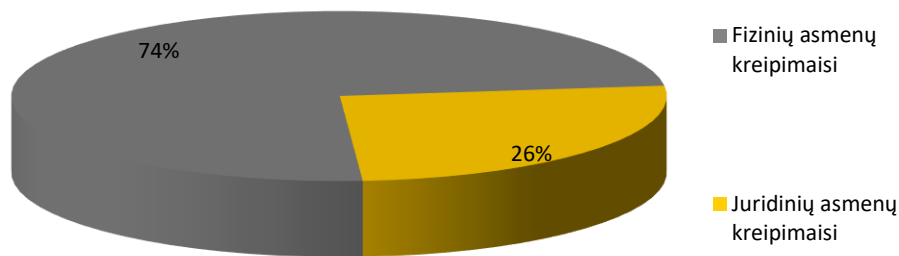


Šaltinis Taryba.

<sup>1</sup> Lietuvos Respublikos Seimas, 2019 m. vasario 14 d. Seimo plenariniame posėdyje priimdamas Lietuvos Respublikos energetikos įstatymo Nr. IX-884 2, 4, 8, 15, 16, 16<sup>1</sup>, 19, 19<sup>1</sup>, 22, 23, 24<sup>1</sup>, 25, 26, 28, 31, 32, 34, 34<sup>1</sup>, 36 ir 37 straipsnių pakeitimo ir 9 straipsnio pripažinimo netekusiu galios įstatymą Nr. XIIIIP-2918(2) (toliau – Pakeitimo įstatymas), pritarė Valstybinės energetikos inspekcijos prie Energetikos ministerijos (toliau – Inspekcija) prijungimui prie Komisijos bei numatė, jog nuo 2019 m. liepos 1 d. po reorganizacijos Komisija perims visas Inspekcijos teises ir pareigas, taip pat Komisijos pavadinimas bus pakeistas į Valstybinę energetikos reguliavimo tarybą (toliau – Taryba). Vyriausybė 2019 m. kovo 6 d. nutarimu Nr. 221 „Dėl sutikimo reorganizuoti Valstybinę energetikos inspekciją prie Energetikos ministerijos“ pritarė, kad Inspekcija būtų reorganizuojama jungimo būdu ir Inspekcija būtų prijungta prie Komisijos. Vadovaujantis Pakeitimo įstatymo 22 straipsnio 11 dalimi, kituose įstatymuose ir (ar) jų įgyvendinamuosiuose teisės aktuose vartojamus reorganizuojamų įstaigų pavadinimus „Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija“ ir „Valstybinė energetikos inspekcija prie Energetikos ministerijos“ atitinka institucijos pavadinimas „Valstybinė energetikos reguliavimo taryba“.

Į Tarybą beveik tris kartus dažniau kreipiasi fiziniai asmenys, nei juridiniai.

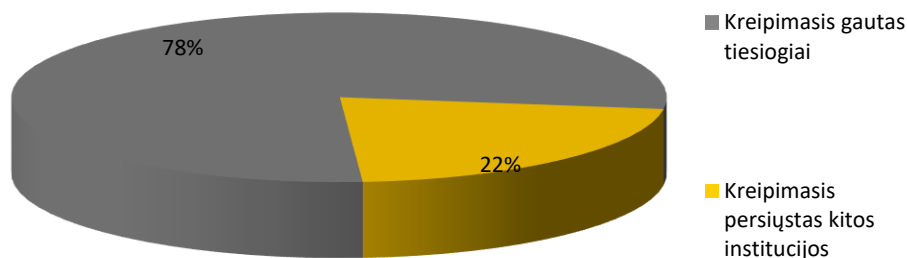
3 pav. 2019 m. III ketv. gauti kreipimaisi (proc.) pagal asmenį.



Šaltinis Taryba.

Dažniausiai per ataskaitinį laikotarpį į Tarybą kreipėsi patys asmenys ir daug rečiau asmenų prašymus persiuntė kitos institucijos.

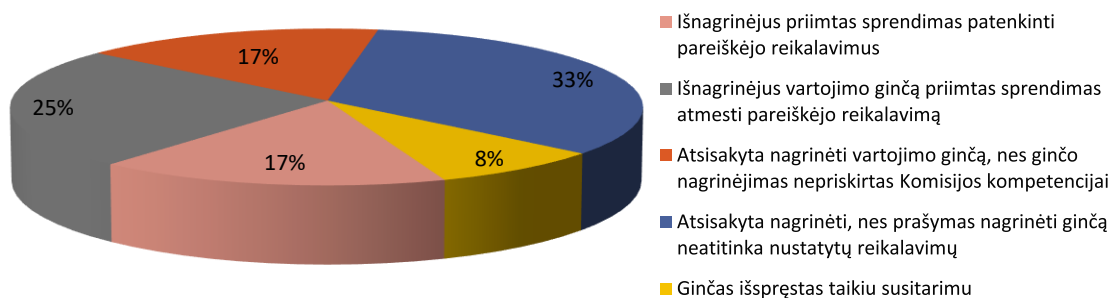
4 pav. 2019 m. III ketv. gauti kreipimaisi (proc.) pagal gavimo Taryboje būdą.



Šaltinis Taryba.

7 iš 10 prašymų išnagrinėti vartojimo ginčą, gautų 2019 m. III ketv., buvo išnagrinėti ginčų sprendimo ne teisme tvarka. Taip pat baigta nagrinėti 5 prašymai išspręsti vartojimo ginčą, kurie buvo gauti ankstesnį ketvirtį. Išnagrinėjus vartotojų prašymus išnagrinėti vartojimo ginčą, 2 atvejais buvo priimtas sprendimas patenkinti pareiškėjo reikalavimus, 3 atvejais – atmesti pareiškėjo reikalavimus, 6 atvejais vartojimo ginčus atsisakyta nagrinėti ir 1 atvejais ginčo nagrinėjimas nutrauktas, kadangi ginčai buvo išspręsti taikiu susitarimu.

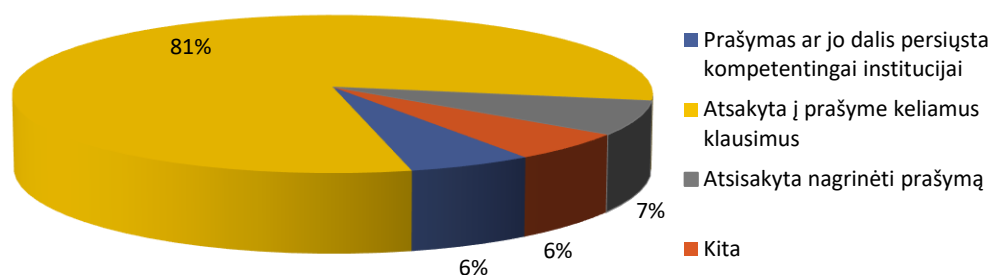
5 pav. 2019 m. III ketv. prašymų išnagrinėti vartojimo ginčą rezultatai (proc.).



Šaltinis Taryba.

2019 m. III ketv. 80 prašymų iš 93 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<sup>2</sup>. Taip pat baigti nagrinėti ankstesnį ketvirtį gautų 11 prašymų.

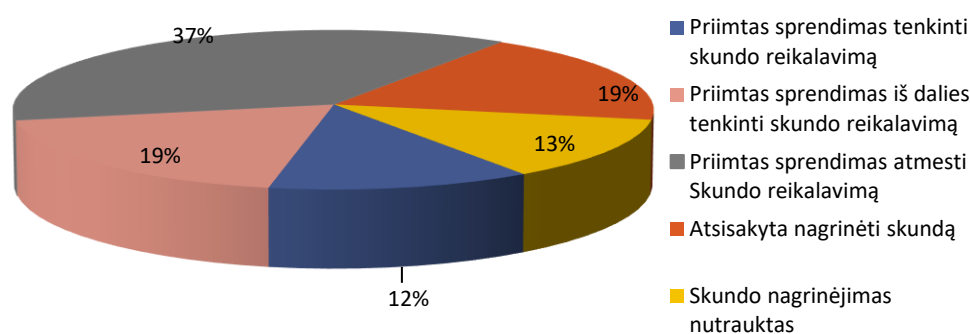
6 pav. 2019 m. III ketv. išnagrinėtų prašymų nagrinėjimo rezultatas (proc.).



Šaltinis Taryba.

2019 m. III ketv. iš 17 gautų skundų 16 skundų buvo išnagrinėti vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo nuostatomis ir Vartotojų skundų nagrinėjimo Valstybinėje energetikos reguliavimo taryboje taisyklėmis, patvirtintomis Tarybos 2019 m. birželio 27 d. nutarimu Nr. O3-223 „Dėl Vartotojų skundų nagrinėjimo Valstybinėje energetikos reguliavimo taryboje taisyklių patvirtinimo“.

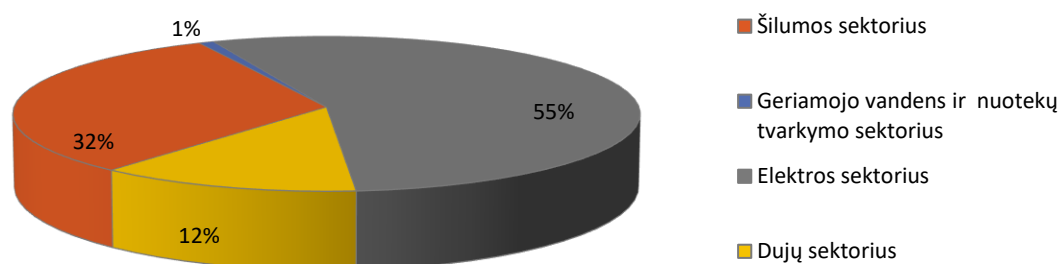
7 pav. 2019 m. III ketv. išnagrinėtų skundų nagrinėjimo rezultatas (proc.).



Šaltinis Taryba.

2019 m. III ketv. dėl šilumos sektoriaus buvo gauti 38 asmenų kreipimaisi, dėl elektros energetikos sektoriaus – 66 kreipimaisi, dėl dujų sektoriaus – 15 kreipimaisi, dėl geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo sektoriaus – 1 kreipimasis.

8 pav. Gautų asmenų kreipimaisi pasiskirstymas (proc.) pagal sektorius 2019 m. III ketv.

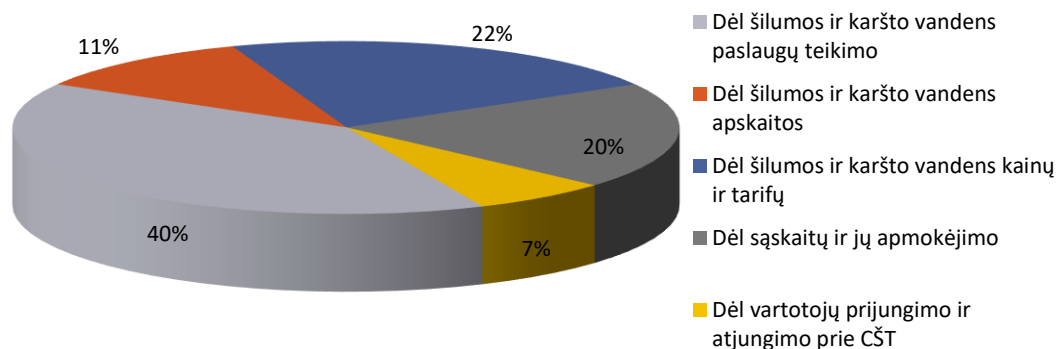


Šaltinis Taryba.

<sup>2</sup> Prašymų 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.

Šilumos sektoriuje vartotojai dažniausiai kreipiasi sąskaitų ir jų apmokėjimo klausimais.

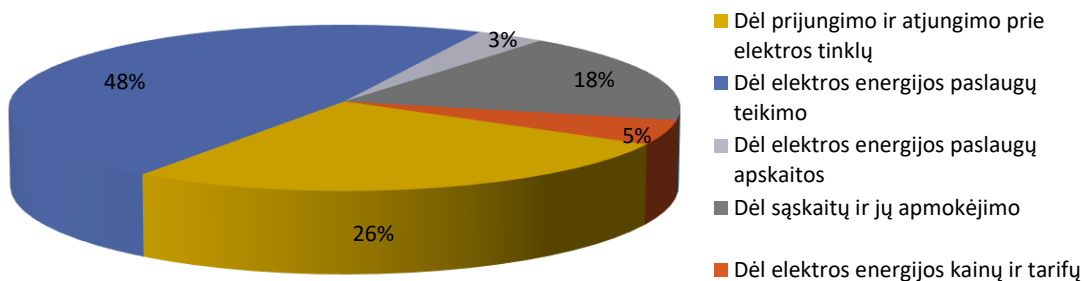
9 pav. 2019 m. III ketv. gautų kreipimųsi pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį šilumos sektoriuje.



Šaltinis Taryba.

Beveik pusė elektros energetikos sektoriuje vartotojų 2019 m. III ketv. kreipėsi dėl elektros energijos paslaugų teikimo, vartotojams aktualiausi elektros energijos techninės saugos ir eksploataavimo klausimai.

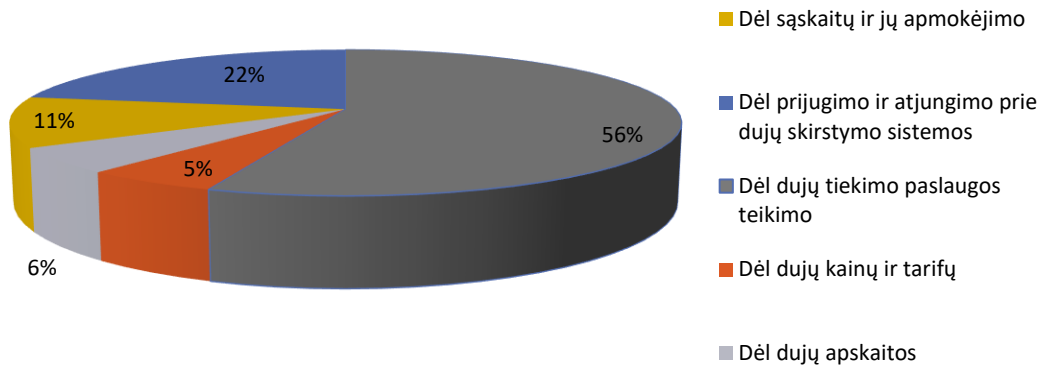
10 pav. 2019 m. III ketv. gautų kreipimųsi elektros energetikos sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.



Šaltinis Taryba.

Gamtinių dujų sektoriuje 15 kreipimųsi gauta dėl gamtinių dujų ir 1 dėl suskystintų naftos dujų. Daugiau nei pusė vartotojų kreipėsi dėl dujų tiekimo paslaugos teikimo.

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



Šaltinis. Taryba.

Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo sektoriuje gautas 1 kreipimasis dėl geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugų teikimo.