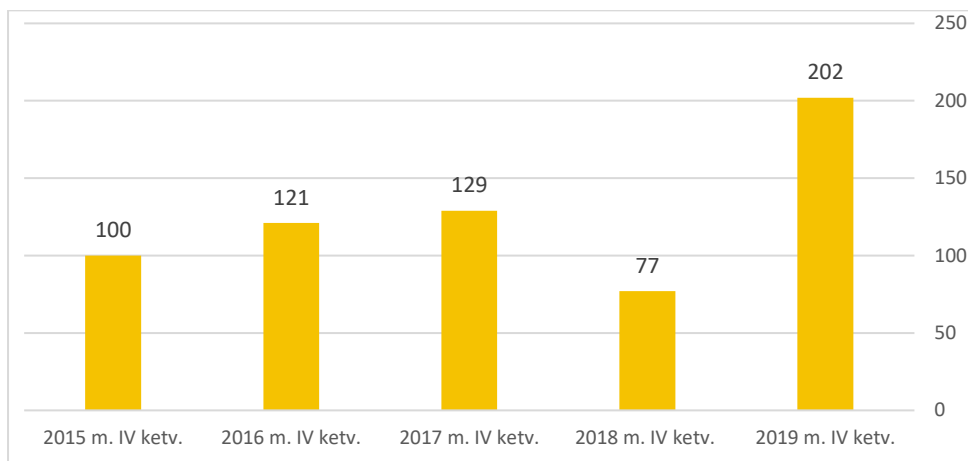


2019 M. IV KETVIRTĮ GAUTŲ ASMENŲ KREIPIMŪSI ATASKAITA

2020-01-23 Nr. O13-3

2019 m. IV ketv. Valstybinėje energetikos reguliavimo taryboje¹ (toliau – Taryba) buvo gauti ir išnagrinėti 202 asmenų kreipimaisi: 167 prašymai, 16 skundų ir 19 prašymų išspręsti vartojimo ginčą.

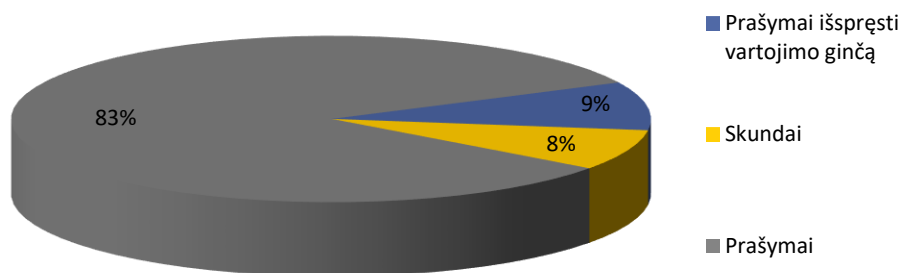
1 pav. Taryboje gautų asmenų kreipimūsi (vnt.) dinamika 2015–2019 m. IV ketv.



Šaltinis Taryba.

Į Tarybą asmenys keturis 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. IV ketv. gautų kreipimūsi pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį

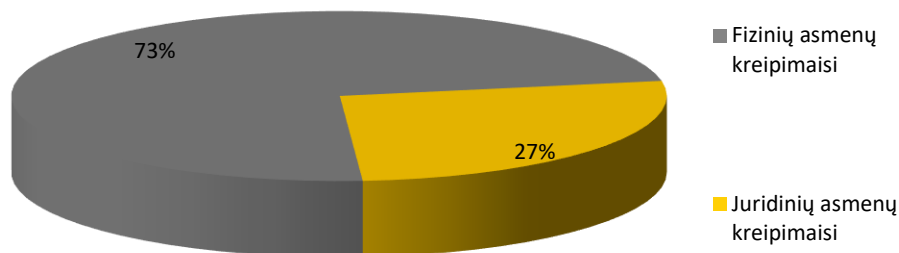


Šaltinis Taryba.

¹ Lietuvos Respublikos Seimas, 2019 m. vasario 14 d. Seimo plenariniame posėdyje priimdamas Lietuvos Respublikos energetikos įstatymo Nr. IX-884 2, 4, 8, 15, 16, 16¹, 19, 19¹, 22, 23, 24¹, 25, 26, 28, 31, 32, 34, 34¹, 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 daugiau nei du kartus dažniau kreipiasi fiziniai asmenys, nei juridiniai.

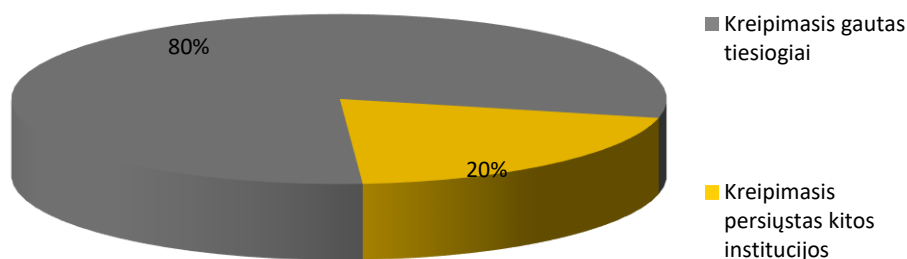
3 pav. 2019 m. IV ketv. gauti kreipimaisi (proc.) pagal asmenį.



Šaltinis Taryba.

Asmenys tiesiogiai į Tarybą kreipėsi 4 kartus dažniau nei asmenų prašymus persiuntė kitos institucijos.

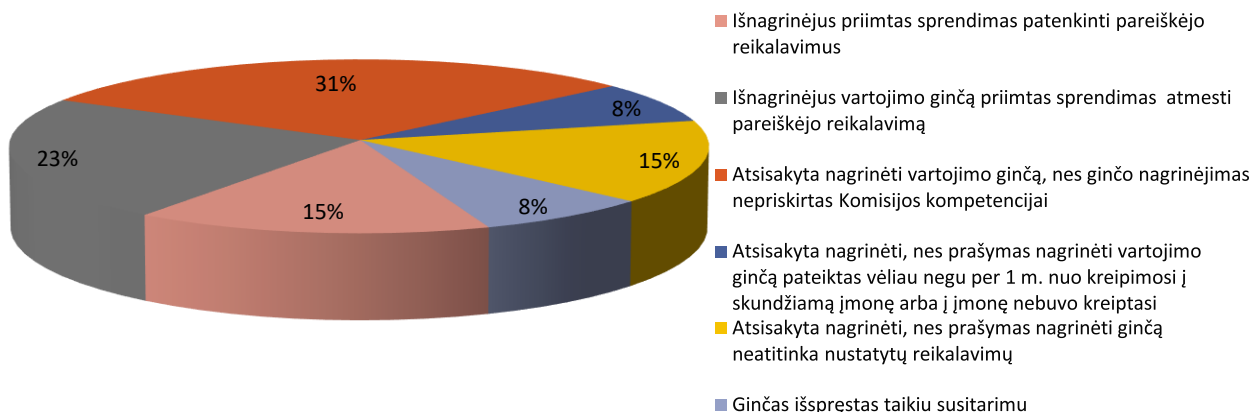
4 pav. 2019 m. IV ketv. gauti kreipimaisi (proc.) pagal gavimo Taryboje būdą.



Šaltinis Taryba.

10 iš 19 prašymų išnagrinėti vartojimo ginčą, gautų 2019 m. IV ketv., buvo išnagrinėti ginčų sprendimo ne teisme tvarka. Taip pat baigta nagrinėti 3 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, 7 atvejais vartojimo ginčus atsisakyta nagrinėti ir 1 atvejais ginčo nagrinėjimas nutrauktas, kadangi ginčai buvo išspręsti taikiu susitarimu.

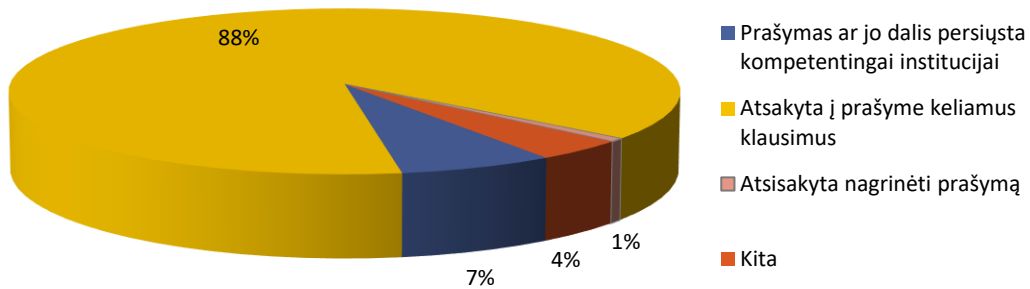
5 pav. 2019 m. IV ketv. prašymų išnagrinėti vartojimo ginčą rezultatai (proc.).



Šaltinis Taryba.

2019 m. IV ketv. 128 prašymai iš 167 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. Taip pat baigta nagrinėti 13 prašymų, gautų ankstesnį ketvirtį.

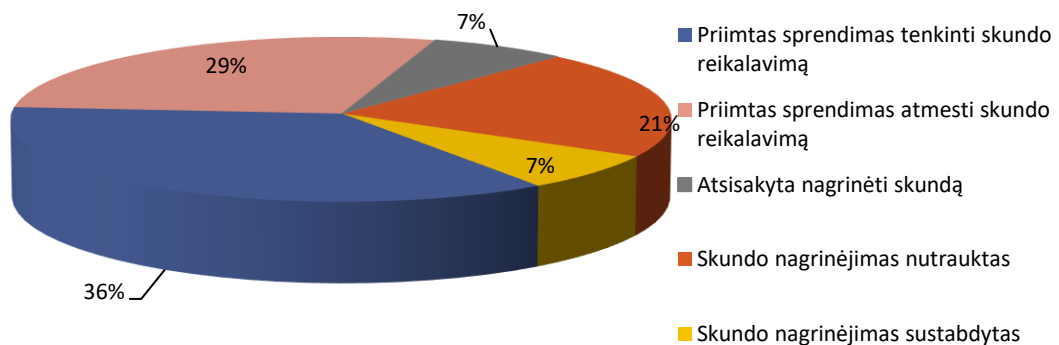
6 pav. 2019 m. IV ketv. išnagrinėtų prašymų nagrinėjimo rezultatas (proc.).



Šaltinis Taryba.

2019 m. IV ketv. iš 16 gautų skundų 13 skundų bei 1 gautas III ketv. 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“.

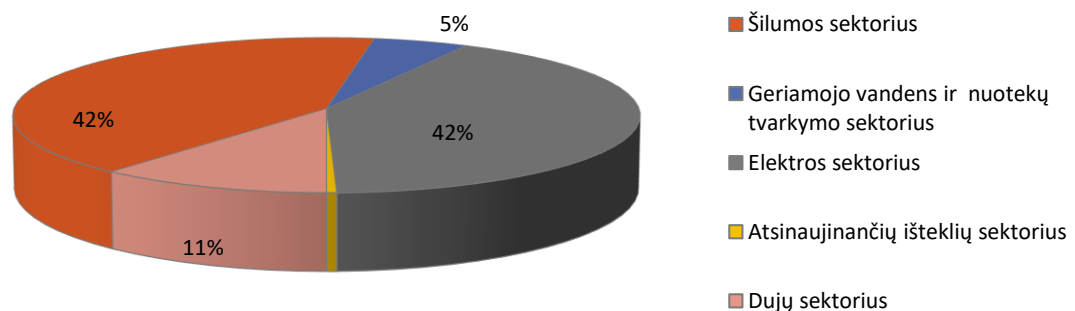
7 pav. 2019 m. IV ketv. išnagrinėtų skundų nagrinėjimo rezultatas (proc.).



Šaltinis Taryba.

2019 m. IV ketv. dėl šilumos sektoriaus buvo gauti 86 asmenų kreipimaisi, dėl elektros energetikos sektoriaus – 86 kreipimaisi, dėl dujų sektoriaus – 23 kreipimaisi, dėl geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo sektoriaus – 11 kreipimūsi bei 1 kreipimasis dėl atsinaujinančių išteklių. Penkiuose iš gautų kreipimūsi keliami atskiri skirtingiems sektoriams (šilumos ir geriamojo vandens) priskirti klausimai.

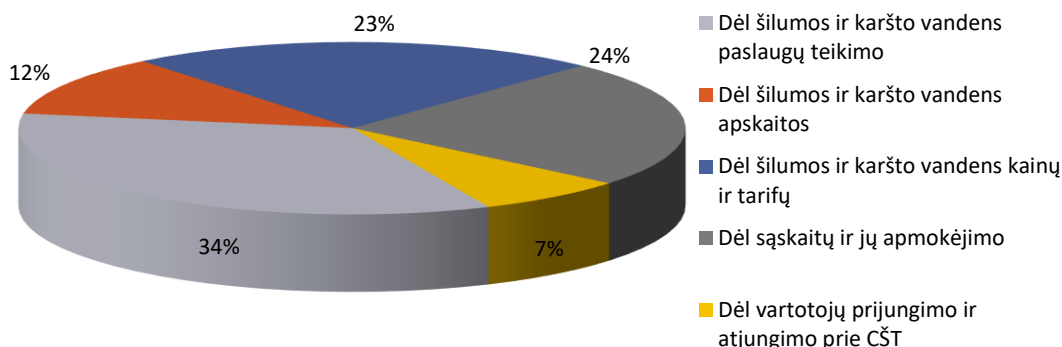
8 pav. Gautų asmenų kreipimūsi pasiskirstymas (proc.) pagal sektorius 2019 m. IV ketv.



Šaltinis Taryba.

Šilumos sektoriuje vartotojai dažniausiai kreipiasi paslaugų kokybės bei eksploatavimo klausimais, taip pat sąskaitų ir jų apmokėjimo bei šilumos paskirstymo metodų taikymo klausimais.

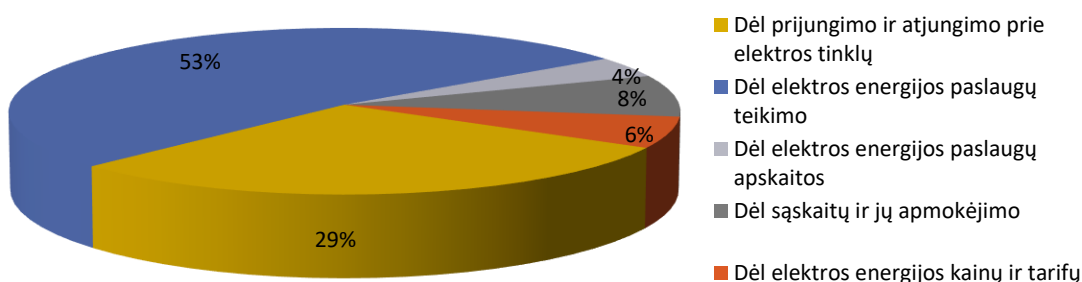
9 pav. 2019 m. IV ketv. gautų kreipimųsi pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį šilumos sektoriuje.



Šaltinis Taryba.

Daugiau pusė elektros energetikos sektoriuje vartotojų 2019 m. IV ketv. kreipėsi dėl elektros energijos paslaugų teikimo, vartotojams aktualiausi elektros energijos techninės saugos ir eksploatavimo klausimai.

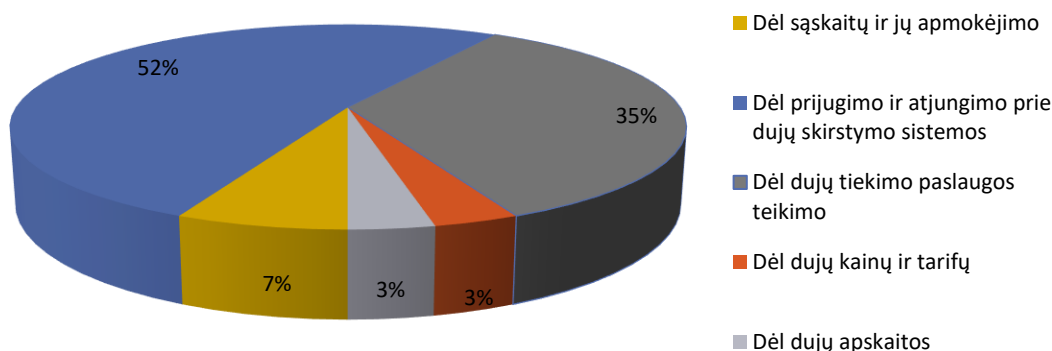
10 pav. 2019 m. IV ketv. gautų kreipimųsi elektros energetikos sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.



Šaltinis Taryba.

Gamtinių dujų sektoriuje 20 kreipimųsi gauta dėl gamtinių dujų ir 3 dėl suskystintų naftos dujų. Daugiau nei pusė vartotojų kreipėsi dėl dujų prijungimo paslaugos teikimo.

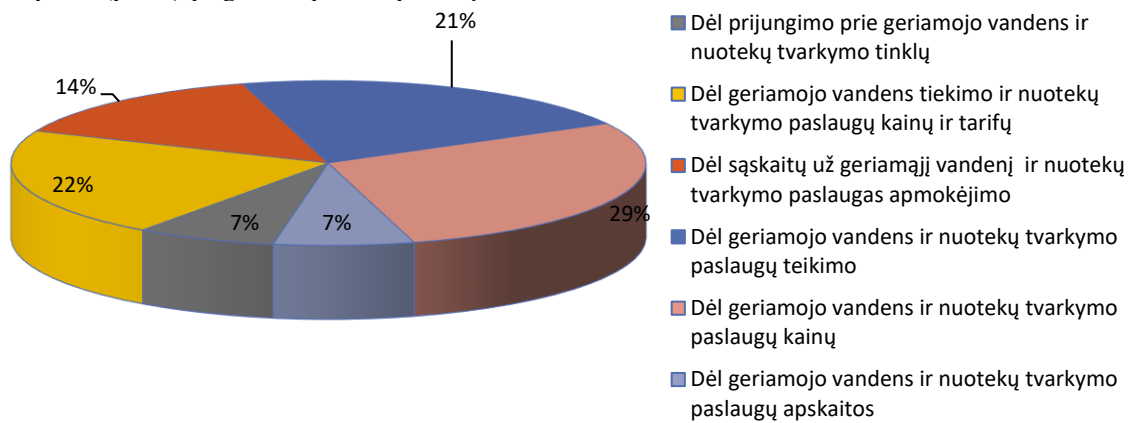
11 pav. 2019 m. IV ketv. gautų kreipimųsi dujų sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.



Šaltinis. Taryba.

Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo sektoriuje gautas 11 kreipimūsi dėl geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugų teikimo. Dažniausiai vartotojai kreipėsi dėl geriamojo vandens ir nuotekų tvarkymo paslaugų kainų.

12 pav. 2019 m. IV ketv. gautų kreipimūsi geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.



Šaltinis Taryba.