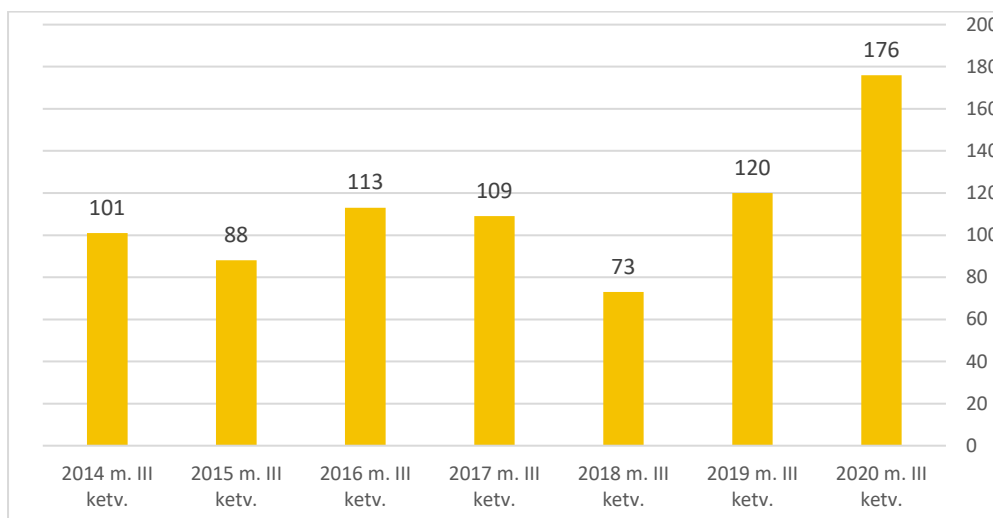


2020 M. III KETVIRTĮ GAUTŲ ASMENŲ KREIPIMŪSI ATASKAITA

2020-10-29 Nr. O13-28

2020 m. III ketv. Valstybinėje energetikos reguliavimo taryboje (toliau – Taryba) buvo gauta 176 asmenų kreipimaisi: 140 prašymų, 11 skundų ir 25 prašymai išspręsti vartojimo ginčą. Tai yra didžiausias kreipimūsi, gautų per metų III ketvirtį skaičius nuo 2014 m.

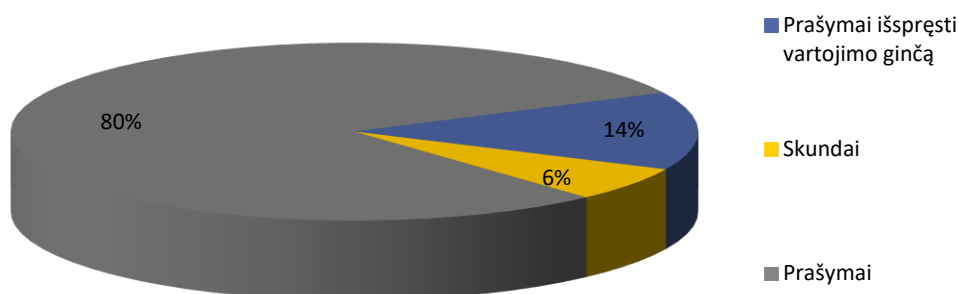
1 pav. Taryboje gautų asmenų kreipimūsi (vnt.) dinamika 2015–2020 m. III ketv.



Šaltinis Taryba.

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

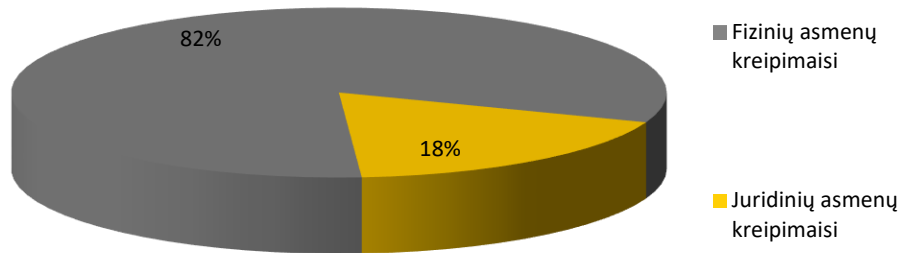
2 pav. 2020 m. III ketv. gautų kreipimūsi pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį



Šaltinis Taryba.

Fiziniai asmenys į Tarybą kreipėsi keturis su puse karto dažniau, nei juridiniai.

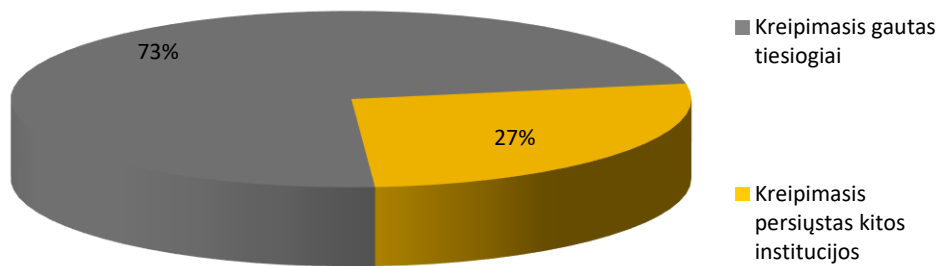
3 pav. 2020 m. III ketv. gauti kreipimaisi (proc.) pagal asmenį.



Šaltinis Taryba.

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

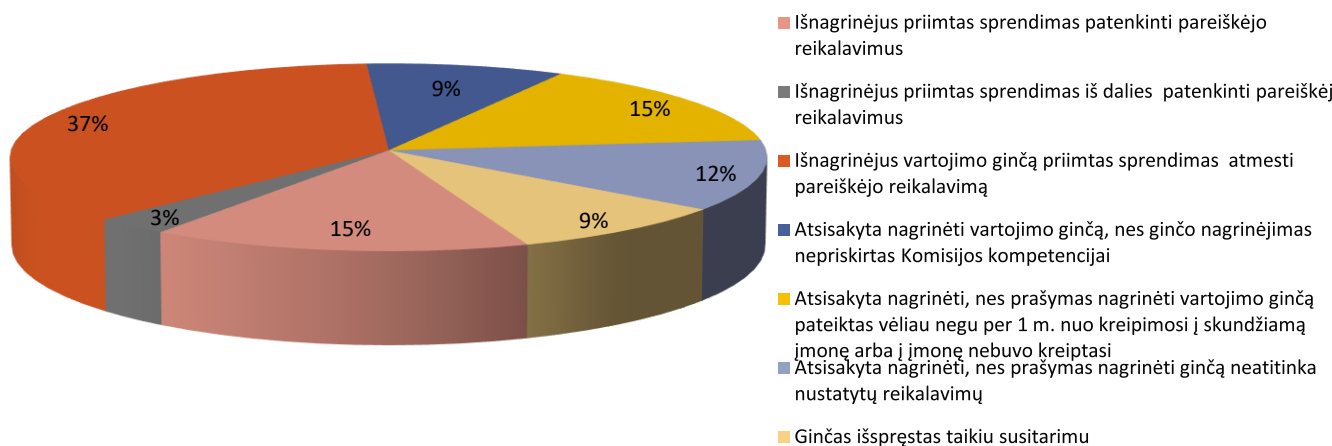
4 pav. 2020 m. III ketv. gauti kreipimaisi (proc.) pagal gavimo Taryboje būdą.



Šaltinis Taryba.

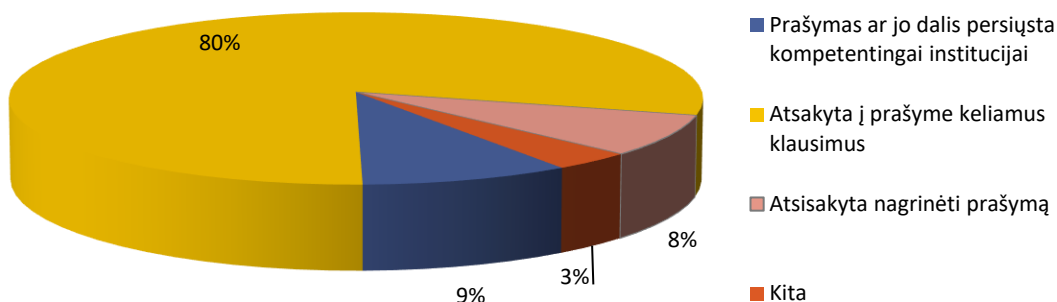
15 iš 25 prašymų išnagrinėti vartojimo ginčą, gautų 2020 m. III ketv., buvo išnagrinėti ginčų sprendimo ne teisme tvarka. Taip pat baigti nagrinėti 18 prašymų išspręsti vartojimo ginčą, kurie buvo gauti ankstesniais ketvirčiais. Išnagrinėjus vartotojų prašymus išnagrinėti vartojimo ginčą, 5 atvejais buvo priimtas sprendimas patenkinti reikalavimus, 1 atveju – iš dalies patenkinti reikalavimus; 12 atvejų – atmesti reikalavimus, 12 atvejų vartojimo ginčus atsisakyta nagrinėti, iš kurių 3 atvejais ginčo nagrinėjimas nepriskirtas Tarybos kompetencijai, 5 atvejais prašymas nagrinėti vartojimo ginčą pateiktas vėliau negu per vienus metus nuo kreipimosi į skundžiamą įmonę arba į skundžiamą įmonę nebuvo kreiptasi, 4 atvejais prašymas išnagrinėti ginčą neatitiko reikalavimų ir 3 atvejais ginčo nagrinėjimas nutrauktas, kadangi ginčai buvo išspręsti taikiau susitarimu.

5 pav. 2020 m. III ketv. prašymų išnagrinėti vartojimo ginčą rezultatai (proc.).



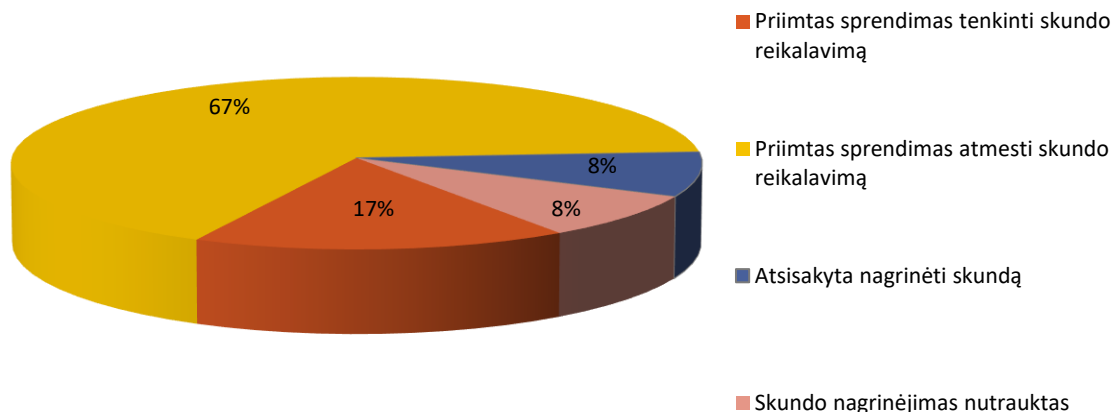
2020 m. III ketv. iš 140 gautų prašymų 119 prašymų buvo išnagrinėti Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875, nustatyta tvarka. Taip pat baigti nagrinėti 14 prašymų, gautų ankstesniais ketvirčiais.

6 pav. 2020 m. III ketv. išnagrinėtų prašymų nagrinėjimo rezultatas (proc.).



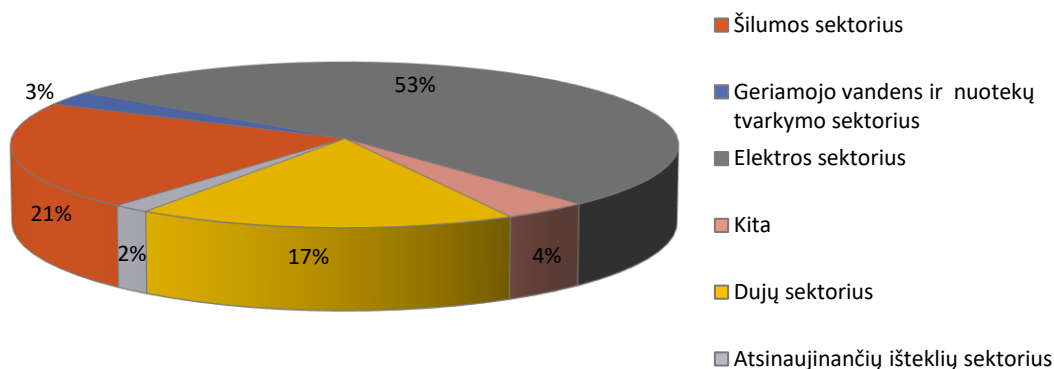
2020 m. III ketv. iš 11 gautų skundų 7 bei 5 gauti 2020 m. II ketv. buvo išnagrinėti vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo nuostatomis ir Vartotojų skundų nagrinėjimo Valstybinėje energetikos reguliavimo taryboje taisyklėmis, patvirtintomis Tarybos 2019 m. birželio 27 d. nutarimu Nr. O3-223 „Dėl Vartotojų skundų nagrinėjimo Valstybinėje energetikos reguliavimo taryboje taisyklių patvirtinimo“.

7 pav. 2020 m. III ketv. išnagrinėtų skundų nagrinėjimo rezultatas (proc.).



2020 m. III ketv. dėl šilumos sektoriaus buvo gauti 38 asmenų kreipimaisi, dėl elektros energetikos sektoriaus – 97 kreipimaisi, dėl atsinaujinančių išteklių sektoriaus – 3 kreipimaisi, dėl dujų sektoriaus – 31 kreipimasis, dėl geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo sektoriaus – 5 kreipimaisi bei 7 kreipimaisi kitais klausimais. Penkiuose iš gautų kreipimųsi keliami keliems skirtingiems sektoriams priskirti klausimai.

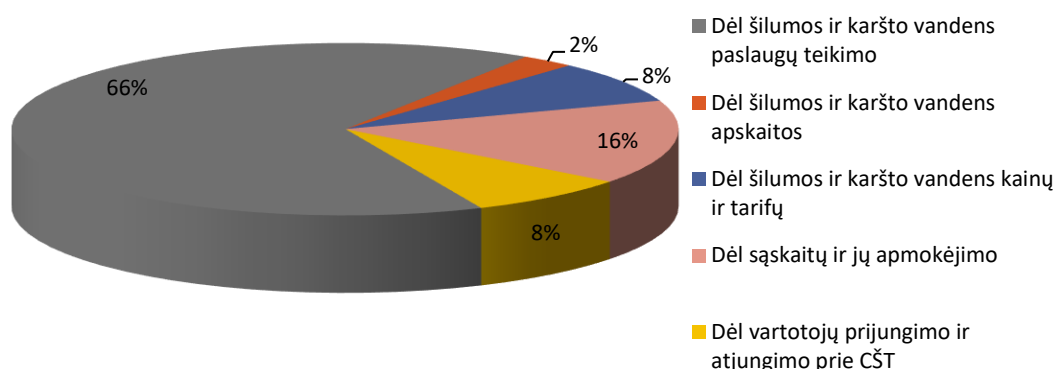
8 pav. Gautų asmenų kreipimūsi pasiskirstymas (proc.) pagal sektorius 2020 m. III ketv.



Šaltinis Taryba.

Šilumos sektoriuje vartotojai dažniausiai kreipėsi dėl šilumos ir karšto vandens paslaugų teikimo, keldami techninės saugos ir eksploatacijos klausimus bei kitais šilumos ir karšto vandens paslaugų teikimo klausimais.

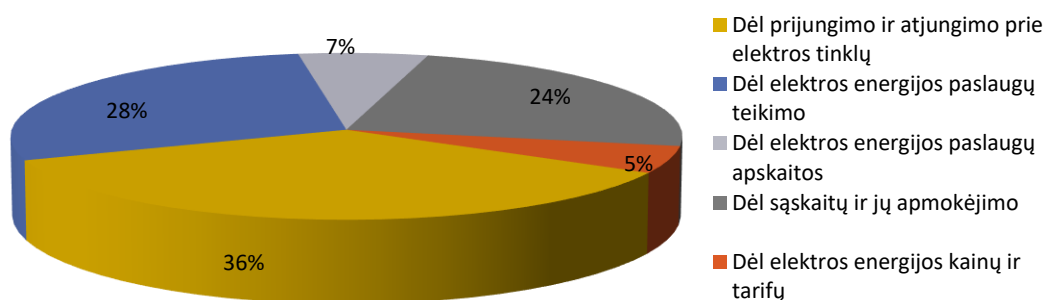
9 pav. 2020 m. III ketv. gautų kreipimūsi pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį šilumos sektoriuje.



Šaltinis Taryba.

Elektros energetikos sektoriuje gauti 97 kreipimaisi bei 3 kreipimaisi dėl atsinaujinančių išteklių sektoriaus. Vartotojams 2020 m. III ketv. išliko aktualiausi prijungimo (atjungimo) prie elektros tinklų bei elektros energijos paslaugų teikimo, t. y. elektros energijos kokybės ir techninės saugos bei eksploatacijos, klausimai.

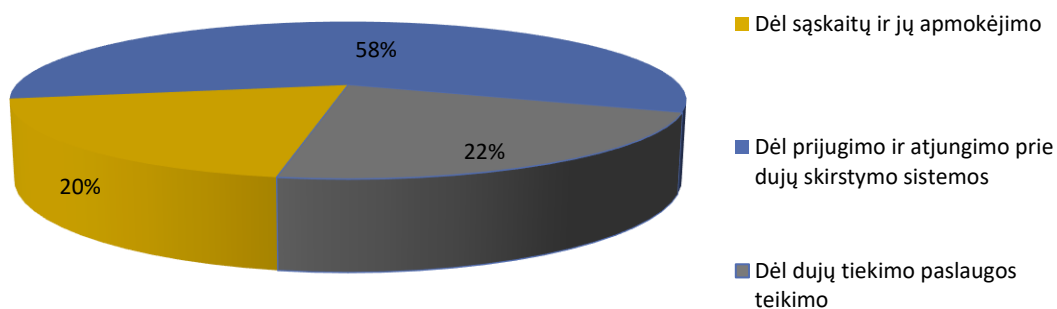
10 pav. 2020 m. III ketv. gautų kreipimūsi elektros energetikos sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.



Šaltinis Taryba.

Gamtinių dujų sektoriuje gauta 31 kreipimasis: 22 – dėl gamtinių dujų ir 9 – dėl suskystintų naftos dujų. Daugiau nei pusė vartotojų kreipėsi prijungimo (atjungimo) prie tinklų bei dujų paslaugų tiekimo klausimais, pažymėtina, kad šie klausimai aktualiausi suskystintų naftos dujų vartotojams.

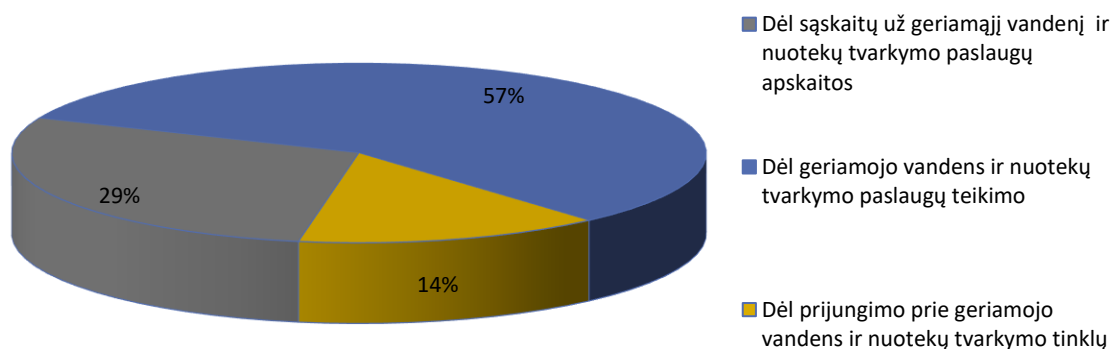
11 pav. 2020 m. III ketv. gautų kreipimųsi dujų sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.



Šaltinis. Taryba.

Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo sektoriuje gauti 5 kreipimaisi. Dažniausiai vartotojai kreipėsi paslaugų teikimo klausimais.

12 pav. 2020 m. III ketv. gautų kreipimųsi geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.



Šaltinis Taryba.