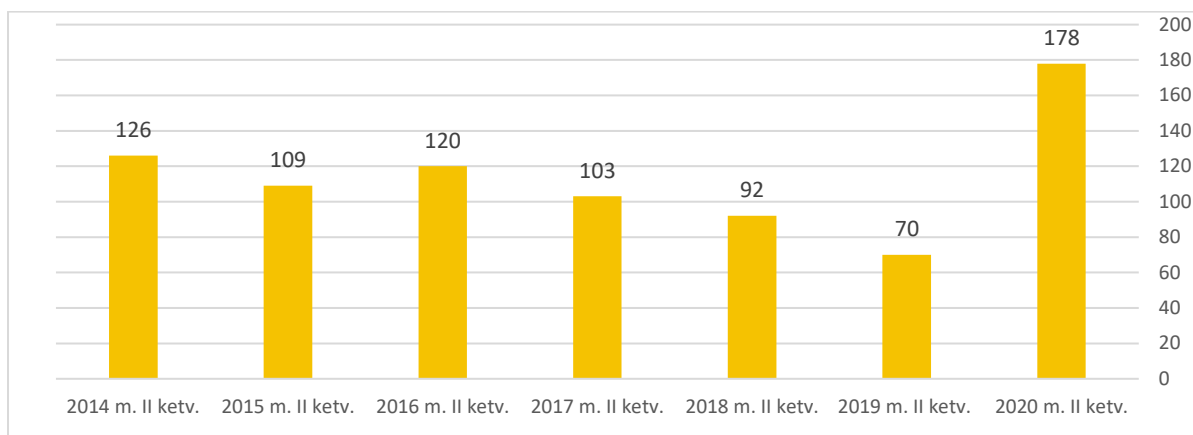


2020 M. II KETVIRTĮ GAUTŲ ASMENŲ KREIPIMŪSI ATASKAITA

2020-08-05 Nr. O13-23

2020 m. II ketv. Valstybinėje energetikos reguliavimo taryboje (toliau – Taryba) buvo gauti 178 asmenų kreipimaisi: 127 prašymai, 19 skundų ir 32 prašymai išspręsti vartojimo ginčą.

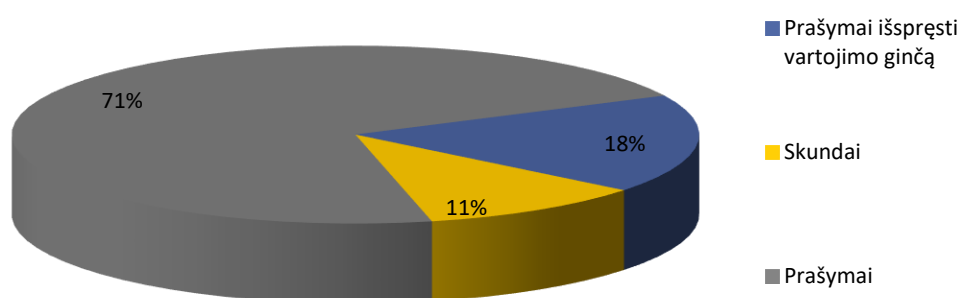
1 pav. Taryboje gautų asmenų kreipimūsi (vnt.) dinamika 2015–2020 m. II ketv.



Šaltinis Taryba.

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

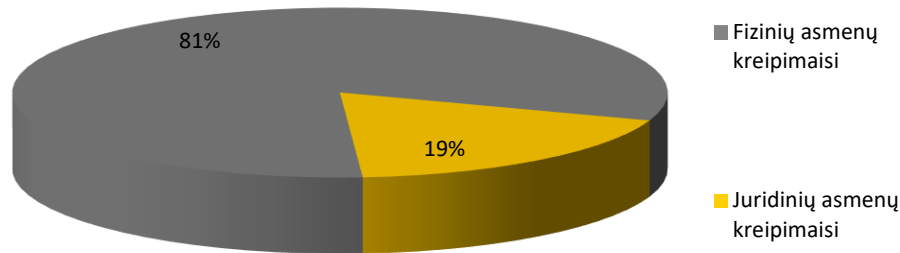
2 pav. 2020 m. II ketv. gautų kreipimūsi pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį



Šaltinis Taryba.

Į Tarybą penkis kartus dažniau kreipėsi fiziniai asmenys, nei juridiniai.

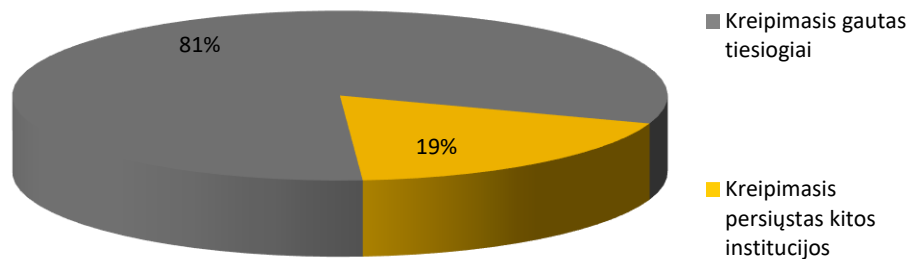
3 pav. 2020 m. II ketv. gauti kreipimaisi (proc.) pagal asmenį.



Šaltinis Taryba.

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

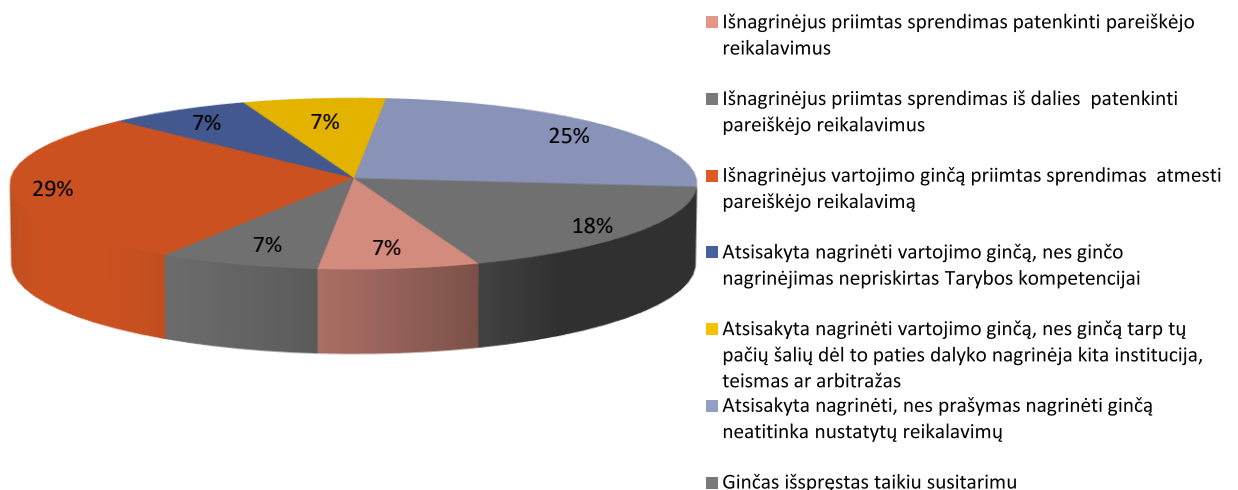
4 pav. 2020 m. II ketv. gauti kreipimaisi (proc.) pagal gavimo Taryboje būdą.



Šaltinis Taryba.

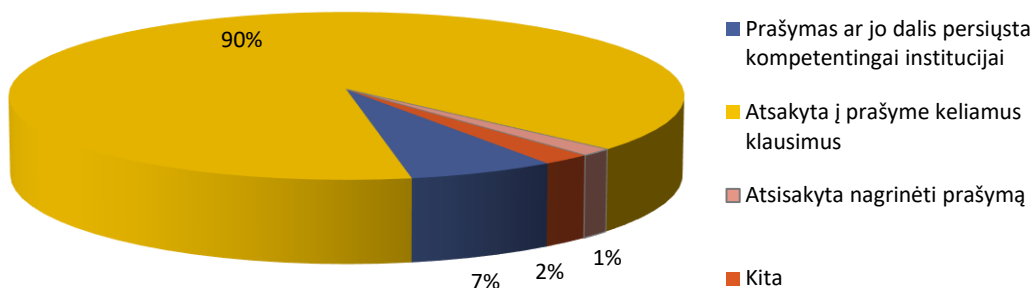
15 iš 32 prašymų išnagrinėti vartojimo ginčą, gautų 2020 m. II ketv., buvo išnagrinėti ginčų sprendimo ne teisme tvarka. Taip pat baigti nagrinėti 13 prašymų išspręsti vartojimo ginčą, kurie buvo gauti ankstesniais ketvirčiais. Išnagrinėjus vartotojų prašymus išnagrinėti vartojimo ginčą, 2 atvejais buvo priimtas sprendimas patenkinti reikalavimus, 2 atvejais – iš dalies patenkinti reikalavimus; 8 atvejais – at mesti reikalavimus, 11 atvejų vartojimo ginčus atsisakyta nagrinėti, iš kurių 2 atvejais ginčo nagrinėjimas nepriskirtas Tarybos kompetencijai, 2 atvejais ginčą tarp tų pačių šalių dėl to paties dalyko nagrinėja kita institucija, teismas ar arbitražas, 7 atvejais prašymas išnagrinėti ginčą neatitiko reikalavimų ir 5 atvejais ginčo nagrinėjimas nutrauktas, kadangi ginčai buvo išspręsti taikiai susitarimu.

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



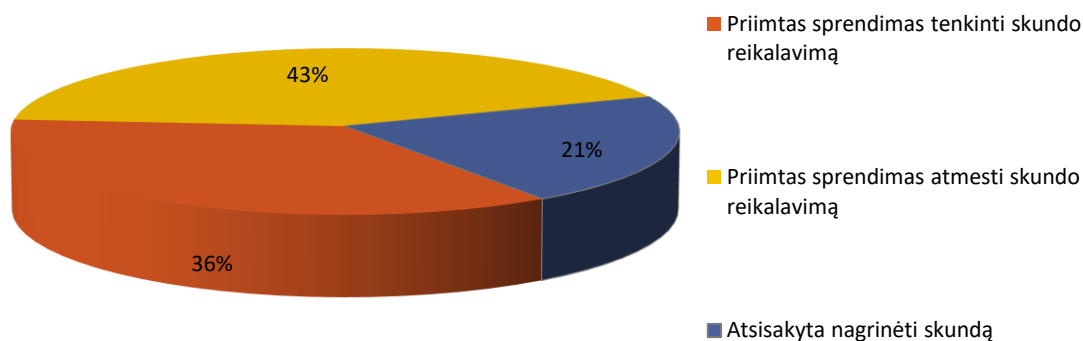
2020 m. II ketv. iš 127 gautų prašymų 112 prašymų buvo išnagrinėti Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875, nustatyta tvarka. Taip pat baigti nagrinėti 25 prašymai, gauti ankstesnį ketvirtį.

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



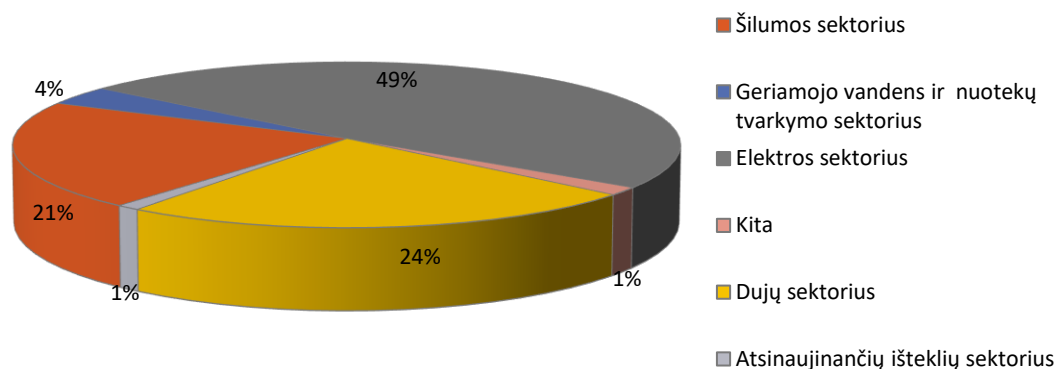
2020 m. II ketv. iš 19 gautų skundų 13 bei 1 gautas 2020 m. I ketv. buvo išnagrinėti vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo nuostatomis ir Vartotojų skundų nagrinėjimo Valstybinėje energetikos reguliavimo taryboje taisyklėmis, patvirtintomis Tarybos 2019 m. birželio 27 d. nutarimu Nr. O3-223 „Dėl Vartotojų skundų nagrinėjimo Valstybinėje energetikos reguliavimo taryboje taisyklių patvirtinimo“.

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



2020 m. II ketv. dėl šilumos sektoriaus buvo gauta 40 asmenų kreipimūsi, dėl elektros energetikos sektoriaus – 92 kreipimaisi, 2 kreipimaisi dėl atsinaujinančių išteklių sektoriaus, dėl dujų sektoriaus – 45 kreipimaisi, dėl geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo sektoriaus – 7 kreipimaisi bei 3 kreipimaisi kitais klausimais. Deimtyje iš gautų kreipimūsi keliami keliems skirtingiems sektoriams priskirti klausimai.

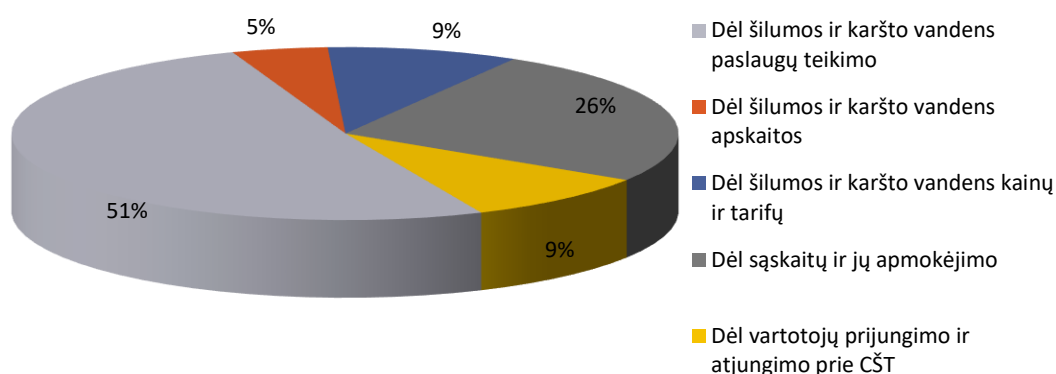
8 pav. Gautų asmenų kreipimūsi pasiskirstymas (proc.) pagal sektorius 2020 m. II ketv.



Šaltinis Taryba.

Šilumos sektoriuje vartotojai dažniausiai kreipėsi šilumos ir karšto vandens paslaugų teikimo, t. y. techninės saugos ir eksploatacijos, klausimais.

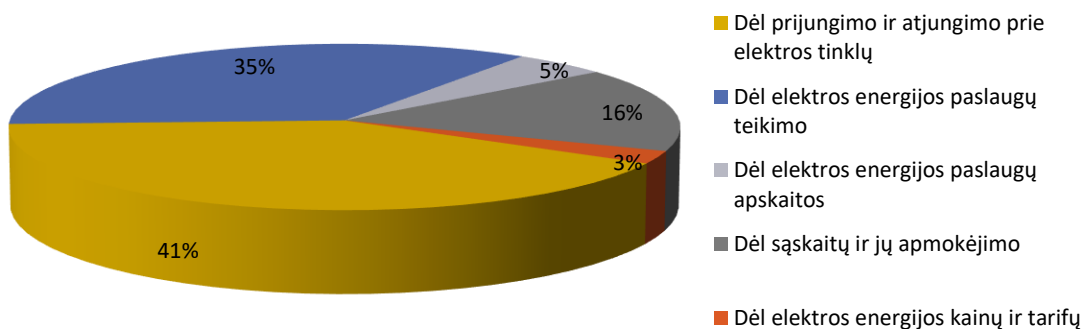
9 pav. 2020 m. II ketv. gautų kreipimūsi pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį šilumos sektoriuje.



Šaltinis Taryba.

Elektros energetikos sektoriuje vartotojams 2020 m. II ketv. buvo aktualiausi prijungimo (atjungimo) prie elektros tinklų bei elektros energijos paslaugų teikimo, t. y. elektros energijos kokybės ir techninės saugos bei eksploatacijos, klausimai.

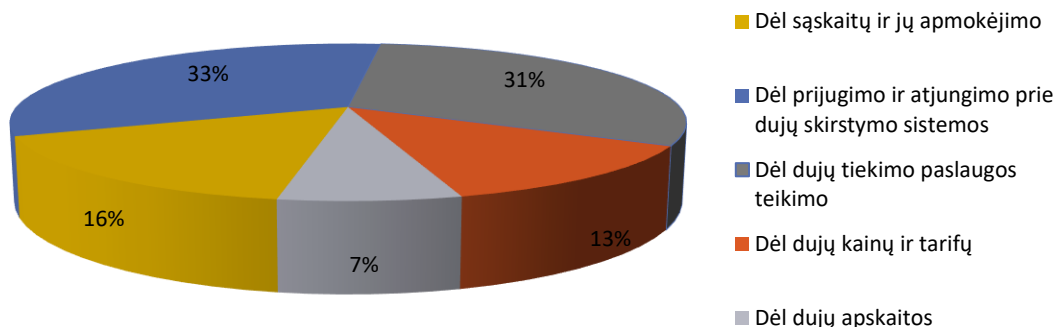
10 pav. 2020 m. II ketv. gautų kreipimūsi elektros energetikos sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.



Šaltinis Taryba.

Gamtinių dujų sektoriuje gauta 33 kreipimaisi dėl gamtinių dujų ir 12 – dėl suskystintų naftos dujų. Daugiau nei pusė vartotojų kreipėsi prijungimo (atjungimo) prie tinklų bei dujų paslaugų tiekimo klausimais.

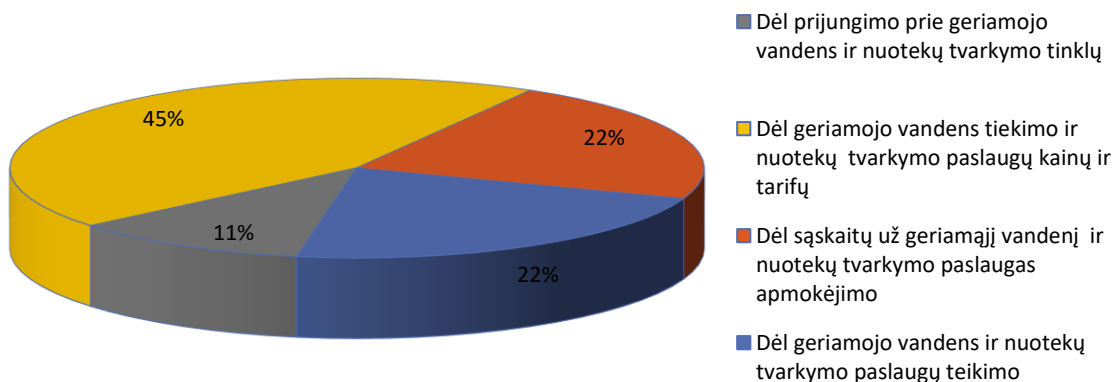
11 pav. 2020 m. II ketv. gautų kreipimūsi dujų sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.



Šaltinis. Taryba.

Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo sektoriuje gauti 7 kreipimaisi. Dažniausiai vartotojai kreipėsi geriamojo vandens ir nuotekų tvarkymo paslaugų kainų ir tarifų taikymo klausimais.

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



Šaltinis Taryba.