

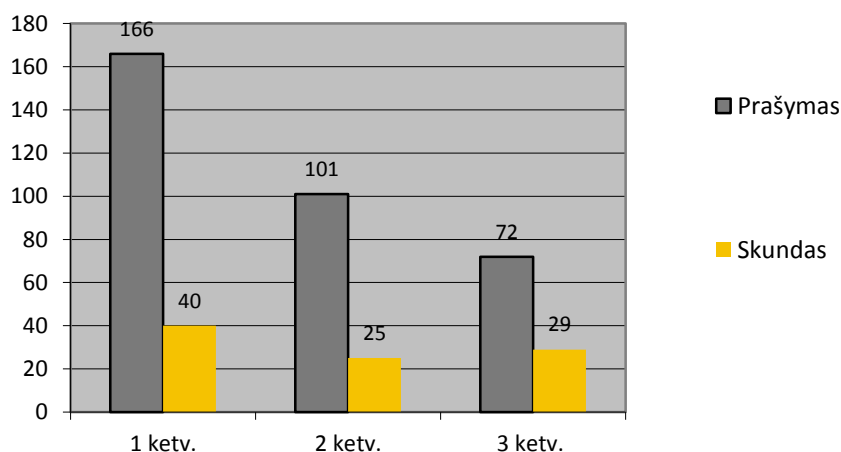
2014 M. III KETV. GAUTI FIZINIŲ ASMENŲ KREIPIMAIŠI

2014 m. III ketv. Komisijoje buvo gautas 101 fizinių asmenų (toliau – vartotojų) kreipimasis: iš jų – 72 prašymai, 29 skundai, iš kurių 2 buvo išnagrinėti ginčų sprendimo ne teisme tvarka¹.

2014 m. III ketv. gauta 20 proc. mažiau kreipimų nei II ketv. ir 50 proc. mažiau nei I ketvirtį. Taigi 2014 m. I – III ketv. stebima akivaizdi kreipimų mažėjimo tendencija. Pažymėtina, kad mažėjimo tendencija buvo stebima ir 2013 m. III ketv, tiek lyginant su I, tiek su II ketv.

Į Komisiją dažniau kreipiamasi siekiant gauti Komisijos teikiamas kitas administracines paslaugas (prašymai) nei siekiant apginti pažeistas teises ar teisėtus interesus (skundai).

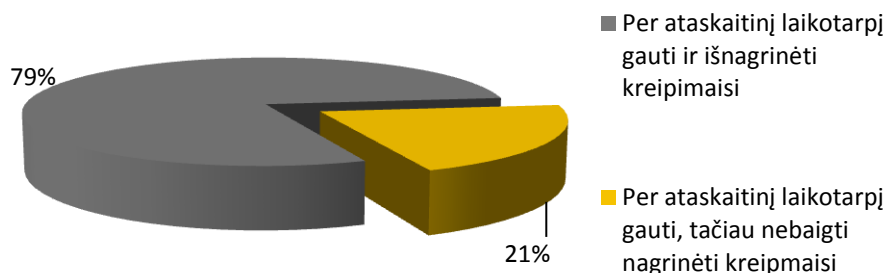
1 pav. 2014 m. Komisijos gauti vartotojų kreipimaisi (vnt.) pagal kreipimosi tikslą 2014 m. I – III ketv.



Šaltinis. Komisija.

Iš 101 vartotojų kreipimų, gautų 2014 m. III ketvirtį, per ataskaitinį laikotarpį išnagrinėti ir atsakyti 82, 21 atveju kreipimosi nagrinėjimas persikėlė į IV ketvirtį. Per 2014 m. III ketvirtį gautų kreipimų nagrinėjimo terminas buvo pratęstas – 11 atvejų: iš jų 6 skundų (iš kurių 1 vartojimo ginčo) ir 5 prašymų atveju.

2 pav. 2014 m. III ketvirtį gautų ir išnagrinėtų vartotojų kreipimų santykis



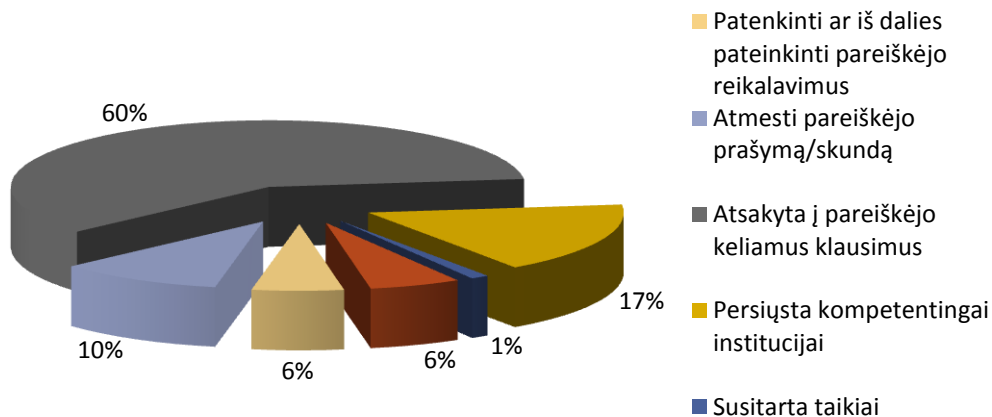
Šaltinis. Komisija.

¹**Prašymas** – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į instituciją prašant administracinės paslaugos – išduoti leidimą (licenciją), dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą; nustatytą tvarka pateikti institucijos turimą informaciją; priimti administracinį sprendimą – įsakymą, potvarkį ar nustatytą tvarka kitą nustatytosios formos dokumentą, kuriame išreiškiama institucijos valia; atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus.

Skundas – rašytinis buitinio vartotojo ar vartotojo kreipimasis į Komisiją, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti bei išspręsti vartojimo ginčą..

Dažniausiai besikreipiantiems asmenims, pateikiamas rašytinis atsakymas į prašymuose bei skunduose keliamus klausimus (52 skundai, prašymai), taip pat buvo priimti sprendimai patenkinti (2 prašymai) ar iš dalies patenkinti (3 skundai, prašymai) pareiškėjo reikalavimus, priimti sprendimai atmesti pareiškėjo kreipimąsi (9 skundų), persiūsta kompetentingai institucijai (15 skundų, prašymų).

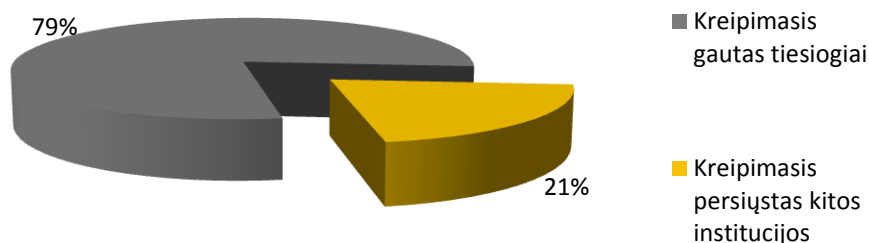
3 pav. 2014 m. III ketv. gautų kreipimųsi nagrinėjimo rezultatas.



Šaltinis. Komisija.

Dažniausiai į Komisiją kreipiasi patys vartotojai (80 vnt.), rečiau, tačiau pakankamai dažnai, vartotojų prašymus persiunčia kitos institucijos (21 vnt.).

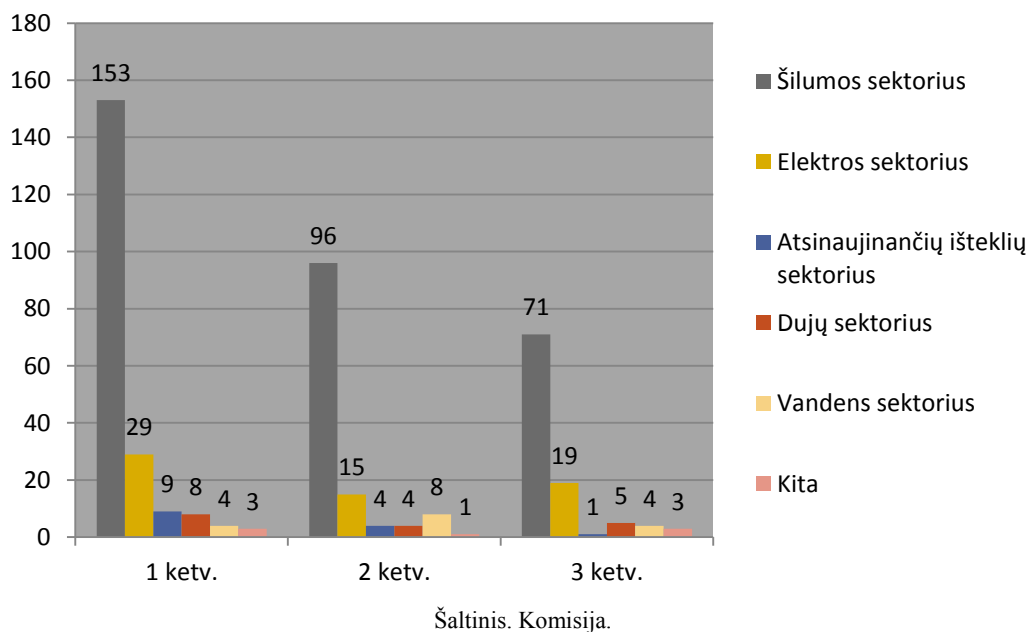
4 pav. 2014 m. III ketv. gauti kreipimaisi (proc.) pagal gavimo Komisijoje būdą.



Šaltinis. Komisija.

Per 2014 m. II ketvirtį dėl šilumos sektoriaus buvo gautas 71 kreipimaisi, dėl dujų sektoriaus – 5 kreipimaisi, dėl elektros sektoriaus – 19 kreipimūsi, dėl vandens sektoriaus – 4 kreipimaisi, dėl atsinaujinančių išteklių sektoriaus – 1 kreipimasis, kitais klausimais – 3 kreipimaisi. Pažymėtina, kad 2 atvejais vienu kreipimūsi kreiptasi dėl 2 sektorių.

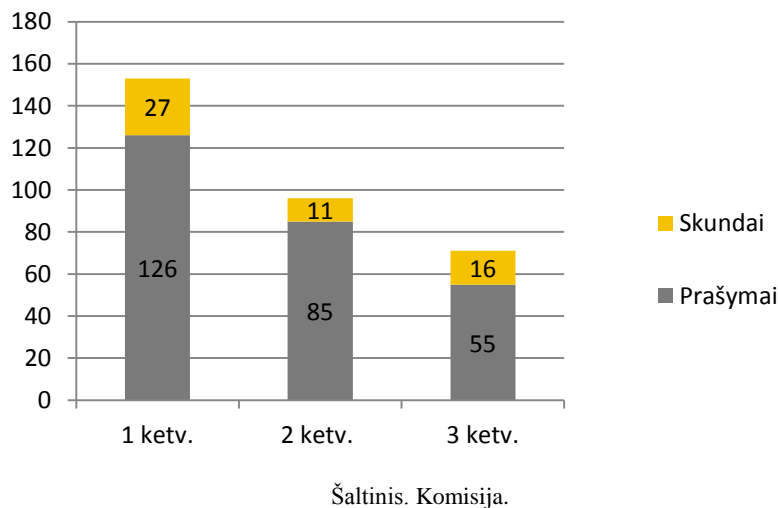
5 pav. Komisijos gautų vartotojų kreipimūsi skaičius (vnt.) kiekviename iš sektorių 2014 m. I - III ketv.



Šilumos sektorius

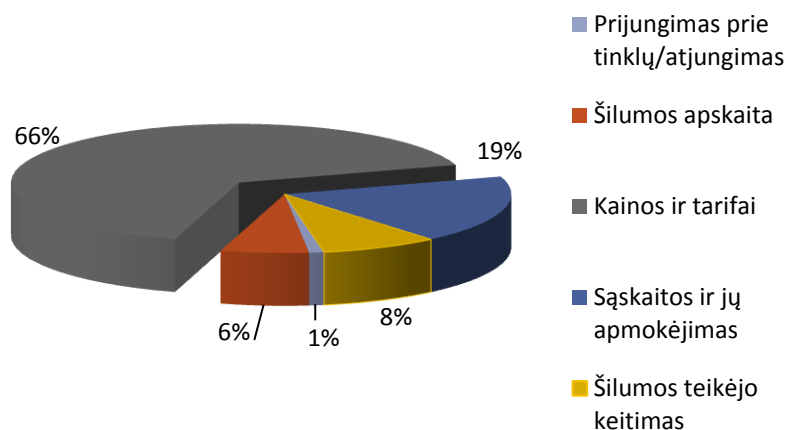
2014 m. III ketv. gauti 55 prašymai ir 16 skundų.

6 pav. 2014 m. gauti vartotojų kreipimaisi dėl šilumos sektoriaus (vnt.).



2014 m. III ketv. šilumos sektoriuje toliau stebima kreipimūsi mažėjimo tendencija. Lyginant su šių metų I ketvirčiu prašymų sumažėjo 56 proc., o skundų – 41 proc., o lyginant su II ketvirčiu prašymų sumažėjo 35 proc., o skundų padaugėjo 45 proc.

7 pav. 2014 m. III ketv. gautų kreipimūsi šilumos sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.



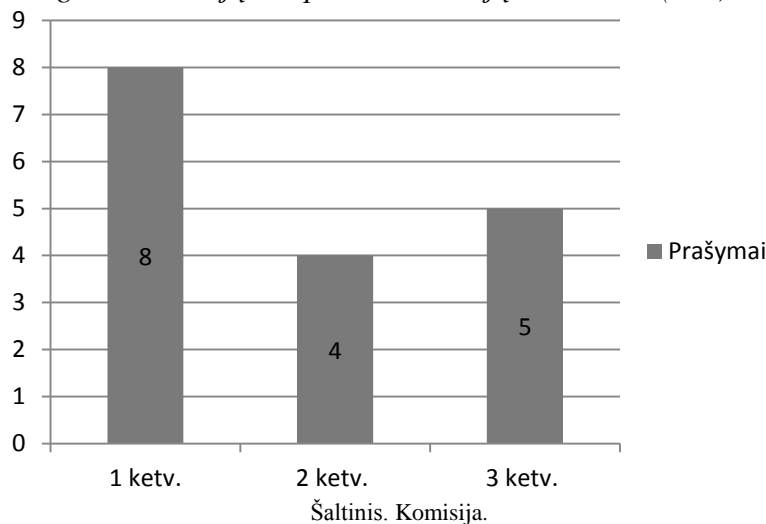
Šaltinis. Komisija.

Dažniausia vartotojai kreipiasi dėl šilumos/ karšto vandens kainų ir tarifų (63 vnt.): aktualiausi vartotojams klausimai šilumos paskirstymo teisingumas, šilumos metodo suderinimo ir taikymo bei teisės aktų taikymo klausimai. Taip pat nemažai kreipimūsi gauta dėl sąskaitų ir jų apmokėjimo (18 vnt.): vartotojai kreipėsi dėl mokėjimo dydžio, neaiškios sąskaitos, ar nepateiktos sąskaitos. Žymiai mažiau gauta kreipimūsi dėl šilumos/ karšto vandens apskaitos bei šilumos tiekėjo keitimo².

Dujų sektorius

2014 m. III ketv. gauti 5 prašymai.

8 pav. 2014 m. gauti vartotojų kreipimaisi dėl dujų sektoriaus (vnt.)



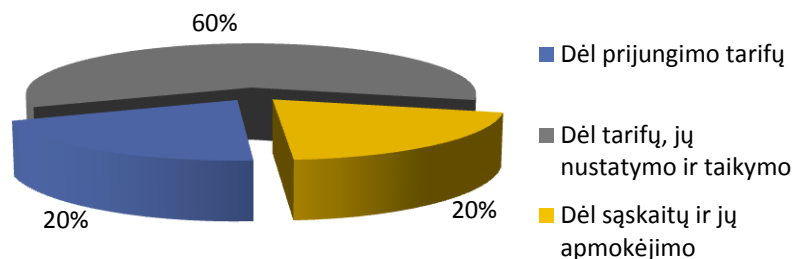
Šaltinis. Komisija.

2014 m. III ketv. prašymų skaičius dujų sektoriuje palyginus su I ketv. sumažėjo 38 proc., o lyginant su II ketv. padaugėjo 25 proc. Pažymėtina, kad 2013 m. III ketvirtį taip pat buvo fiksuojamas asmenų kreipimūsi sumažėjimas, palyginus su 2013 m. I ketvirčiu.

Diferencijuojant kreipimus pagal dujų rūšį: dėl gamtinių dujų gauti 3 vartotojų kreipimaisi dėl suskystintos naftos dujų 2 kreipimaisi.

9 pav. 2014 m. III ketv. gautų kreipimūsi dujų sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.

² Pažymėtina, kad vienu kreipimūsi dažnai keliamas ne vienas, o du, trys ar netgi daugiau klausimų, todėl gautų kreipimūsi skaičius nėra lygus kreipimūsi pobūdžio skaičiui.

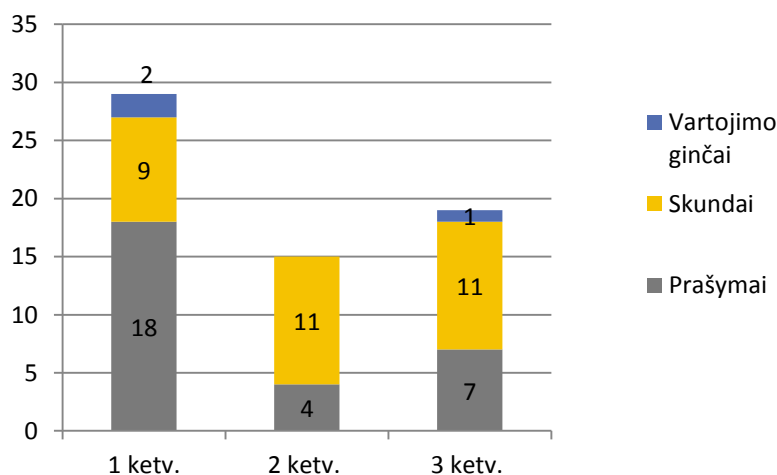


Šaltinis. Komisija.

Elektros energijos sektorius

2014 m. III ketv. gauti 8 prašymai ir 11 skundų (iš kurių 1 išnagrinėtas ginčų sprendimo ne teisme tvarka).

10 pav. 2014 m. gauti vartotojų kreipimaisi dėl elektros energijos sektoriaus (vnt.).



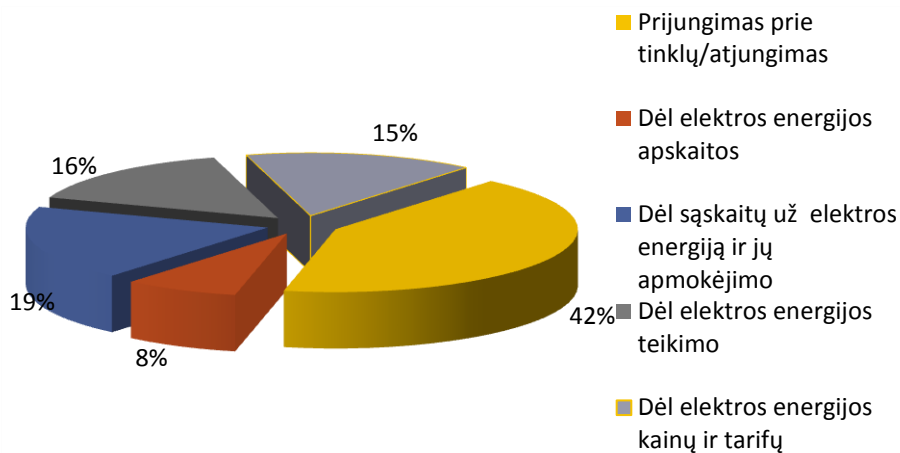
Šaltinis. Komisija.

2014 m. III ketvirtį vartotojų kreipimūsi sumažėjo 34 proc. palyginus su I ketv., tačiau lyginant su II ketvirčiu stebimas 27 proc. padidėjimas. Tiek II, tiek III ketvirtį skundų gauta daugiau nei prašymų.

Vartotojai dažniausiai kreipėsi dėl klausimų, susijusių su prijungimu (ir/ar atjungimo) prie elektros energijos tinklų (11 vnt.), dėl sąskaitų ir jų apmokėjimo (5 vnt.), dėl elektros energijos kainų ir tarifų nustatymo/taikymo (4 vnt.), dėl elektros energijos teikimo (4 vnt.) dėl elektros energijos apskaitos (1 vnt.)³.

³ Vienu kreipimūsi dažnai keliamas ne vienas, o du, trys ar netgi daugiau klausimų, todėl gautų kreipimūsi skaičius nėra lygus kreipimūsi pobūdžio skaičiui.

11 pav. 2014 m. III ketv. gautų kreipimųsi elektros energijos sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.

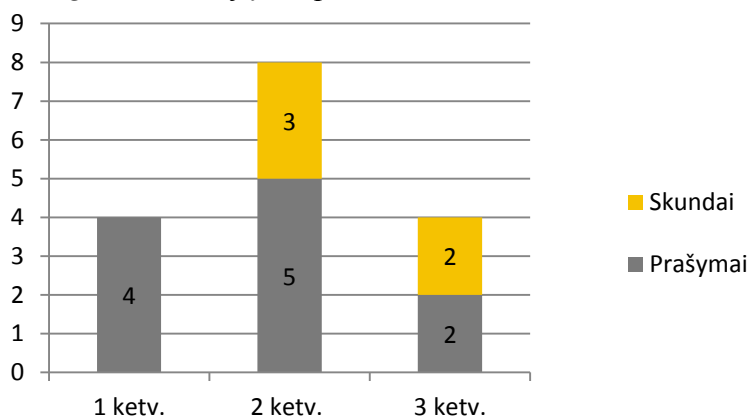


Šaltinis. Komisija.

Vandens sektorius

2014 m. III ketv. gauti 2 prašymai ir 2 skundai.

12 pav. 2014 m. gauti vartotojų kreipimaisi dėl vandens sektoriaus (vnt.).



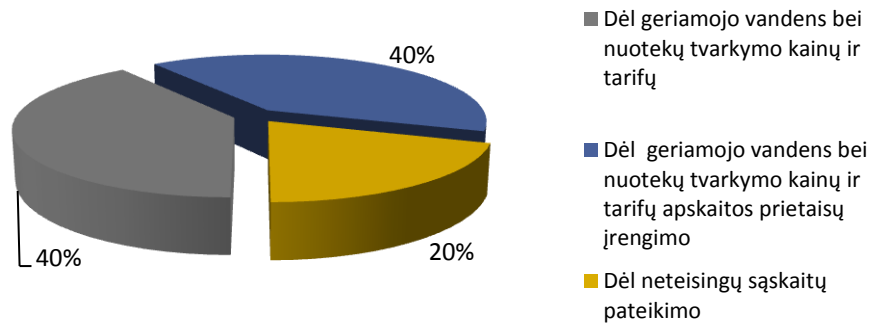
Šaltinis. Komisija.

2014 m. III ketvirtį vartotojų kreipimųsi lygis sugrįžo į I ketv., kai tuo tarpu II ketvirtyje stebima ženkliai 100% vartotojų kreipimųsi dėl vandens sektoriaus didėjimo tendencija.

Daugiausiai 2014 m. III ketv. kreiptasi dėl geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo kainų ir tarifų jų nustatymo ir taikymo (4 vnt.), dėl geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo apskaitos (4 vnt.), taip pat sąskaitų teisingumo klausimais (2 vnt.).⁴

⁴ Pažymėtina, kad vienu kreipimusi dažnai keliamas ne vienas, o du, trys ar netgi daugiau klausimų, todėl gautų kreipimųsi skaičius nėra lygus kreipimosi pobūdžio skaičiui.

13 pav. 2014 m. III ketv. gautų kreipimųsi vandens sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.

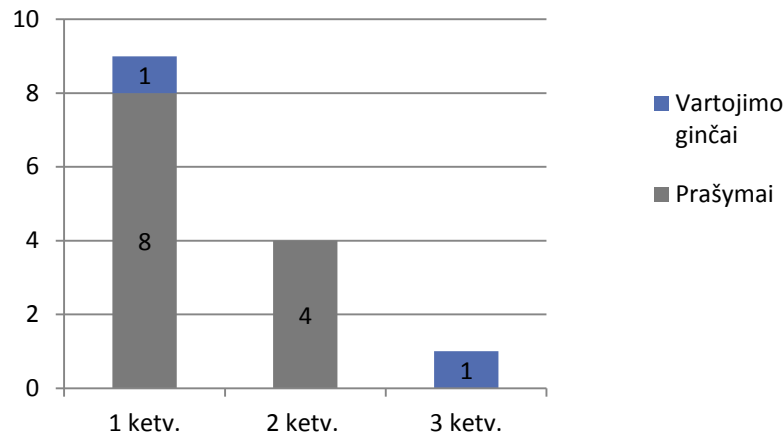


Šaltinis. Komisija.

Atsinaujinančių išteklių sektorius

2014 m. III ketv. gautas 1 skundas (išnagrinėtas ginčų sprendimo ne teisme tvarka)

14 pav. 2014 m. gauti vartotojų kreipimaisi dėl atsinaujinančių išteklių sektoriaus (vnt.).



Šaltinis. Komisija.

2014 m. III ketv. stebima žymi 89 proc. kreipimųsi atsinaujinančių išteklių sektoriuje mažėjimo tendencija palyginus su pirmuoju ketvirčiu ir 75 proc. – palyginus su antruoju ketvirčiu.