

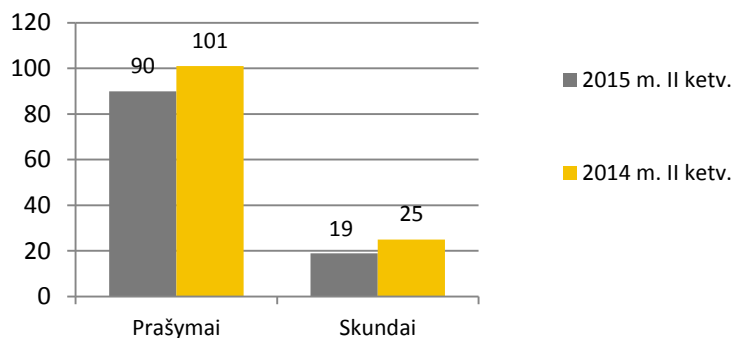
## 2015 M. II KETV. GAUTI ASMENŲ KREIPIMAIŠI

### 1. Fizinų asmenų kreipimaisi, gauti raštu

2015 m. II ketv. Komisijoje buvo gauti 109 fizinių asmenų kreipimaisi: iš jų – 90 prašymų ir 19 skundų<sup>1</sup>. Taigi į Komisiją dažniausiai kreipiamasi siekiant gauti Komisijos išaiškinimą, nuomonę (prašymai) ir kur kas mažiau prašant apginti pažeistas teises ar teisėtus interesus (skundai).

2015 m. II ketv. fizinių asmenų kreipimaisi, palyginti su 2014 m. II ketv., gauta šiek tiek mažiau (2014 m. II ketv. gauti 126 kreipimaisi, pokytis – -13 proc.)

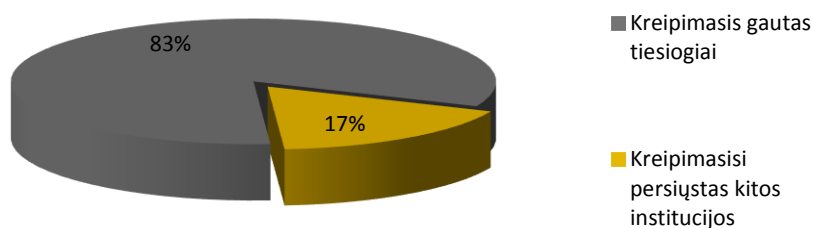
*1 pav. Komisijos gauti fizinių asmenų kreipimaisi (proc.) pagal kreipimosi tikslą 2015 m. II ketv., palyginti su 2014 m. II ketv.*



Šaltinis Komisija.

Dažniausiai į Komisiją kreipiasi patys fiziniai asmenys (90), rečiau fizinių asmenų prašymus persiunčia kitos institucijos (19). Panašus procentinis pasiskirstymas tarp gautų tiesiogiai ir persiųstų kitų institucijų kreipimaisi buvo stebimas ir 2014 m. II ketv.

*2 pav. 2015 m. II ketv. gauti kreipimaisi (proc.) pagal gavimo Komisijoje būdą.*



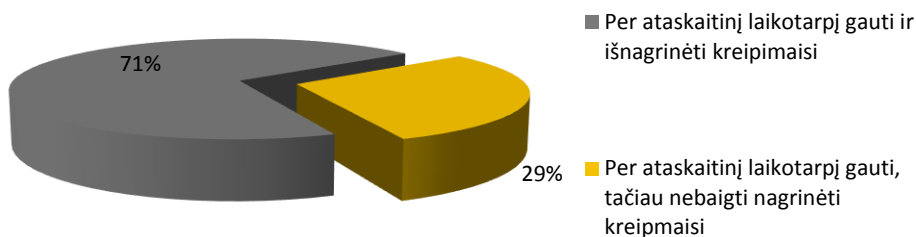
Šaltinis Komisija.

<sup>1</sup>**Prašymas** – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į instituciją prašant priimti administracinį sprendimą arba 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.

Iš 109 fizinių asmenų kreipimūsi, gautų 2015 m. II ketv., išnagrinėta ir atsakyta 77 kreipimaisi, 32 atvejais kreipimosi nagrinėjimas bus baigtas 2015 m. III ketvirtyje.

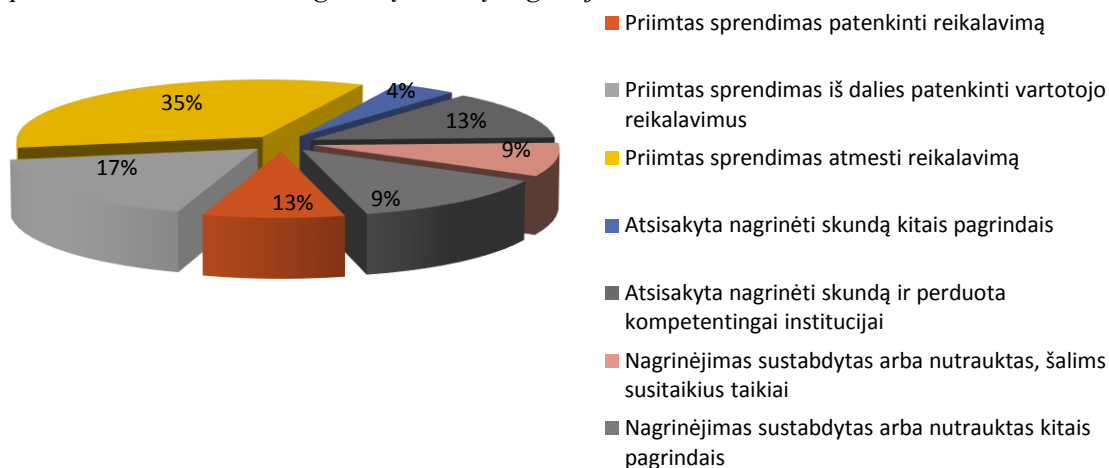
3 pav. 2015 m. II ketv. gautų ir išnagrinėtų fizinių asmenų kreipimūsi santykis.



Šaltinis Komisija.

11 iš 19 skundų, gautų 2015 m. II ketv., buvo išnagrinėti išankstine ginčų sprendimo ne teisme tvarka. Be to, baigti nagrinėti 9 skundai, kurių nagrinėjimas persikėlė iš I ketvirčio.<sup>2</sup>

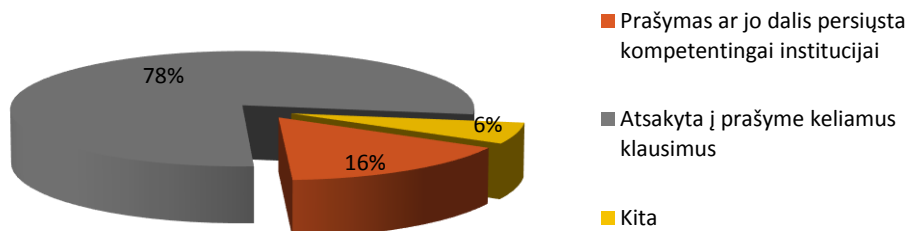
4 pav. 2015 m. II ketv. išnagrinėtų skundų nagrinėjimo rezultatas.



Šaltinis Komisija.

2015 m. II ketv. 65 iš 90 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 baigti nagrinėti 49 prašymai, kurių nagrinėjimas pradėtas 2015 m. I ketv.

5 pav. 2015 m. II ketv. išnagrinėtų prašymų nagrinėjimo rezultatas.

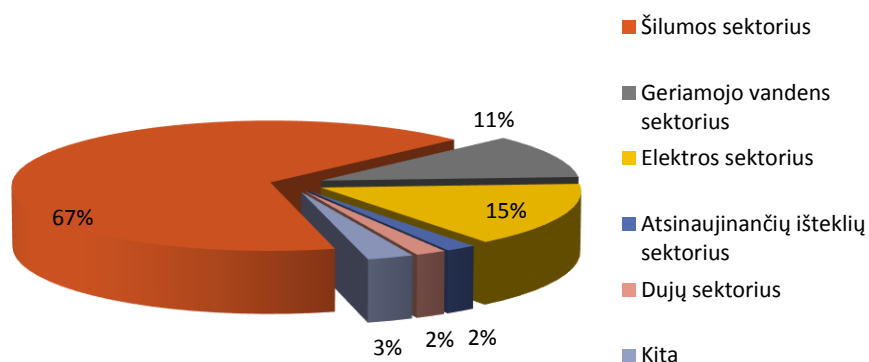


Šaltinis Komisija.

<sup>2</sup> Skundų skaičiaus ir skundų nagrinėjimo rezultatų reikšmės ne visais atvejais yra vienodos, kadangi tais atvejais, kai skunde keliami keletas reikalavimų dėl skirtingų skundo dalių priimami atskiri sprendimai.

2015 m. II ketv. dėl šilumos sektoriaus buvo gauti 73 fizinių asmenų kreipimaisi, dėl elektros sektoriaus – 17 kreipimūsi, dėl geriamojo vandens sektoriaus – 12 kreipimūsi, dėl dujų sektoriaus – 2 kreipimaisi, dėl atsinaujinančių išteklių sektoriaus – 2 kreipimaisi, kitais klausimais – 3 kreipimaisi. Ta pati kreipimūsi pasiskirstymo pagal sektorių tendencija buvo stebima ir 2014 m. II ketv., t. y. daugiausia kreipimūsi gauta dėl šilumos sektoriaus, antras pagal kreipimūsi skaičių – elektros energetikos sektorius, trečias – geriamojo vandens ir nuotekų tvarkymo sektorius.

6 pav. Komisijos gautų fizinių asmenų kreipimūsi pasiskirstymas pagal sektorius 2015 m. II ketv.

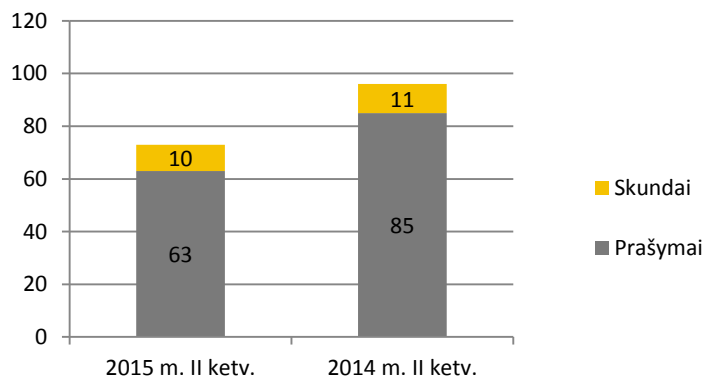


Šaltinis Komisija.

### Šilumos sektorius

2015 m. II ketv. gauti 63 prašymai ir 10 skundų.

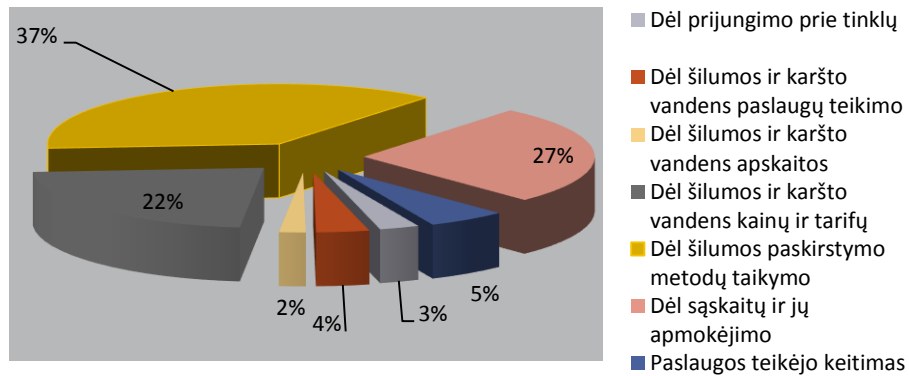
7 pav. 2015 m. II ketv. gauti fizinių asmenų kreipimaisi (vnt.) dėl šilumos sektoriaus palyginti su 2014 m. II ketv.



Šaltinis Komisija.

2015 m. II ketv. fiziniai asmenys dėl šilumos sektoriaus į Komisiją kreipėsi ženkliai mažiau (pokytis – -24 proc.) nei 2014 m. atitinkamu laikotarpiu. Kreipimuose vartotojams aktualiausia yra šilumos paskirstymo metodų taikymo, sąskaitų už šildymą ir karštą vandenį apmokėjimo, šilumos bei kainų ir tarifų taikymo klausimai.

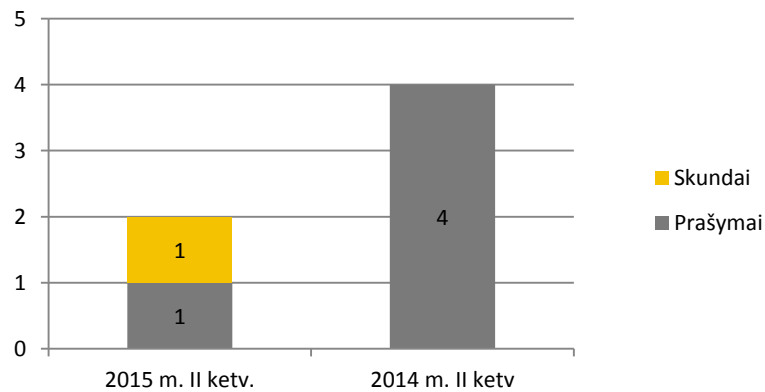
8 pav. 2015 m. II ketv. gautų kreipimųsi šilumos sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.



Šaltinis Komisija.

**Dujų sektorius**  
2015 m. II ketv. gautas 1 prašymas ir 1 skundas.

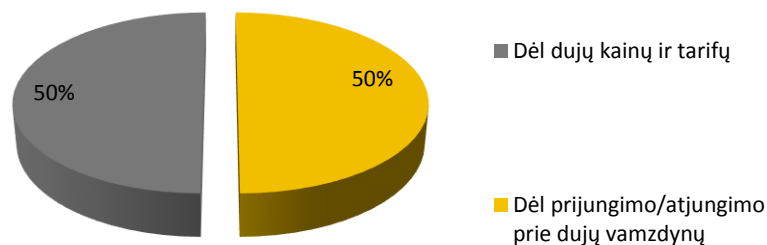
9 pav. 2015 m. II ketv. gauti fizinių asmenų kreipimaisi (vnt.) dėl dujų sektoriaus, palyginti su 2014 m. I ketv.



Šaltinis Komisija.

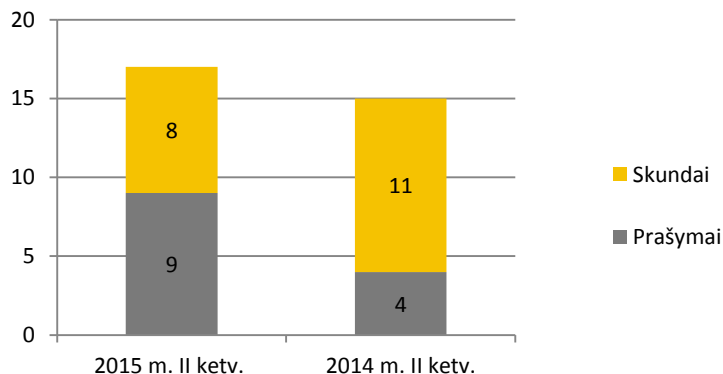
2015 m. II ketv. gautų fizinių asmenų kreipimųsi skaičius dujų sektoriuje, palyginti su 2014 m. II ketv., sumažėjo (pokytis – 50 proc.) 2015 m. II ketv. visais atvejais buvo kreiptasi dėl gamtinių dujų.

10 pav. 2015 m. II ketv. gautų kreipimųsi dujų sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.



**Elektros energijos sektorius**  
**2015 m. II ketv. gauta 9 prašymai ir 8 skundai.**

11 pav. 2015 m. II ketv. gauti fizinių asmenų kreipimaisi (vnt.) dėl elektros energijos sektoriaus, palyginti su 2014 m. II ketv.

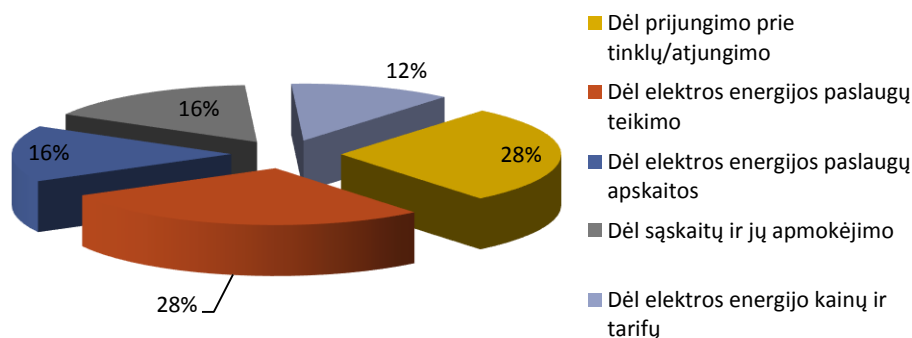


Šaltinis Komisija.

2015 m. II ketv. gautų kreipimūsi skaičius palyginus su 2014 m. II ketv. elektros energetikos sektoriuje didėjo (pokytiis – +13 proc.).

12 pav. 2015 m. II ketv. gautų kreipimūsi elektros energijos sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.

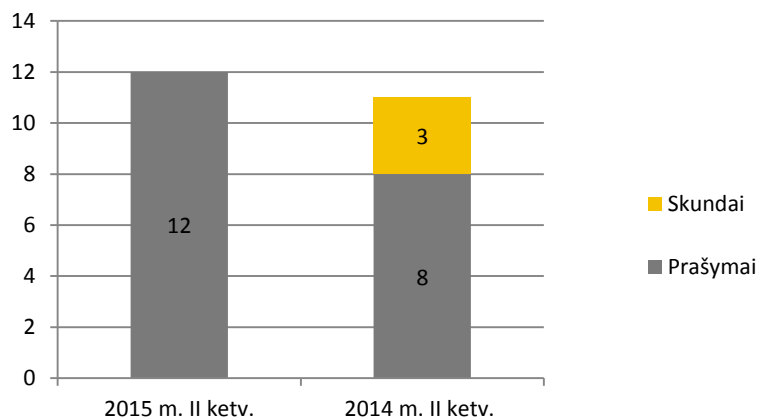
Vartotojai 2015 m. II ketv. dažniausiai kreipėsi dėl prijungimo ar atjungimo prie tinklų ir elektros energijos tiekimo klausimais. Šio pobūdžio kreipimaisi sudaro daugiau kaip 1/2 visų Komisijoje 2015 m. II ketv. gautų kreipimūsi dėl elektros energetikos sektoriaus.



Šaltinis Komisija.

**Vandens sektorius**  
**2015 m. II ketv. gauta 12 prašymų.**

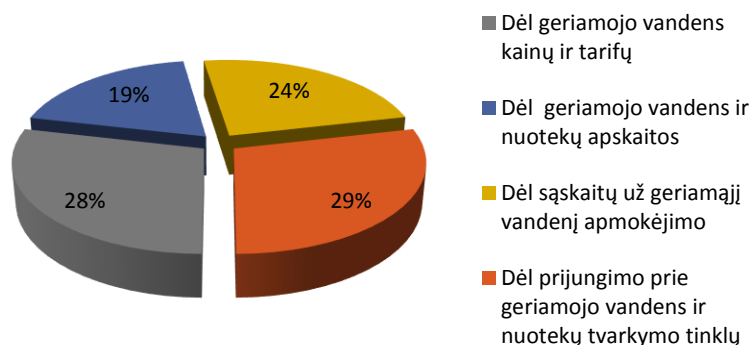
13 pav. 2015 m. II ketv. gauti fizinių asmenų kreipimaisi (vnt.) dėl vandens sektoriaus, palyginti su 2014 m. II ketv.



Šaltinis Komisija.

2015 m. II ketv. kreipimūsi skaičius, palyginti su 2014 m. II ketv., ženkliai nekito. (Pokytis – +9 proc.). 2015 m. II ketv. skundų dėl vandens sektoriaus Komisija negavo. Pažymėtina, kad pagal kreipimosi pobūdį stebima naujo pobūdžio kreipimūsi – dėl prijungimo prie geriamojo vandens ir nuotekų tvarkymo tinklų kreipimūsi – atsiradimas.

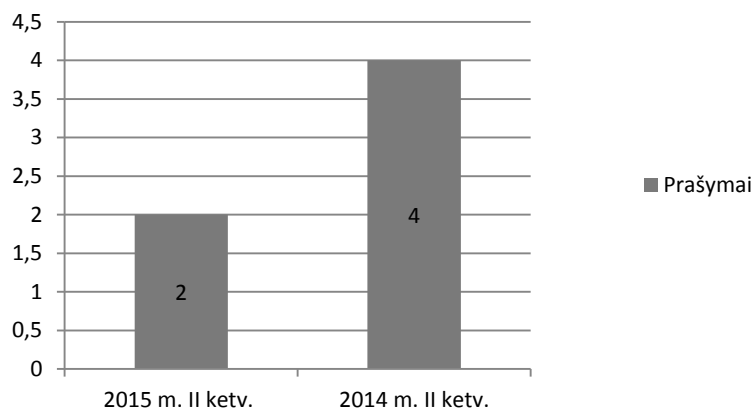
14 pav. 2015 m. II ketv. gautų kreipimūsi vandens sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.



Šaltinis Komisija.

### Atsinaujinančių išteklių sektorius 2015 m. II ketv. gauti 2 prašymai

15 pav. 2015 m. II ketv. gauti fizinių asmenų kreipimaisi (vnt.) dėl atsinaujinančių išteklių sektoriaus, palyginti su 2014 m. II ketv.



Šaltinis Komisija.

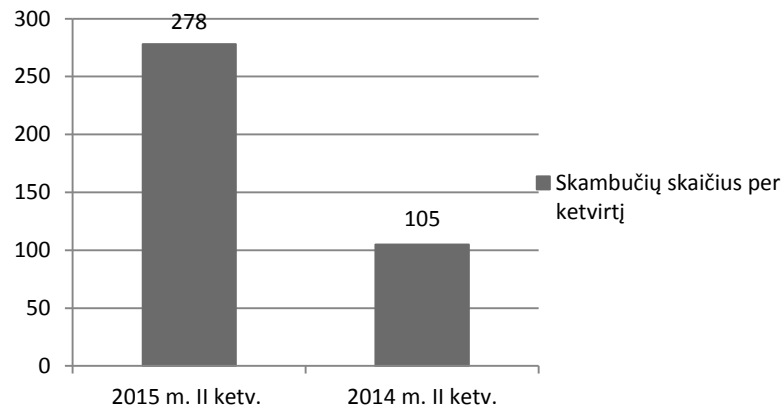
2015 m. II ketv. palyginus su 2014 m. atitinkamu ketvirčiu mažėjo (pokytis – -50 proc.). fizinių asmenų kreipimūsi dėl atsinaujinančių išteklių sektoriaus.

Visais atvejais į Komisiją kreiptasi dėl kainų ir tarifų atsinaujinančių išteklių sektoriuje.

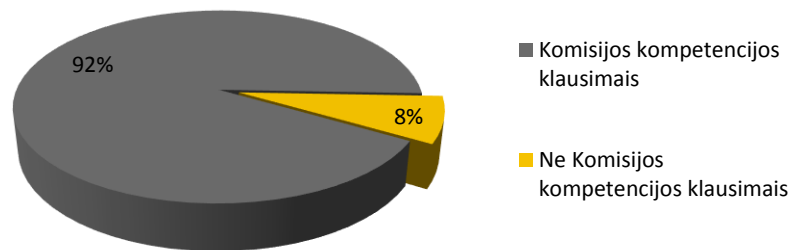
## 2. Asmenų kreipimaisi bendruoju informacijos telefonu 2015 m. II ketv.

2015 m. II ketv. bendruoju informacijos telefonu atsakyta į 278 paklausimus. Palyginus su 2015 m. I ketvirčių skambučių skaičius sumažėjo 38 proc., tačiau palyginus su 2014 m. II ketv. atsakytų skambučių skaičius išaugo beveik tris kartus.) 2015 m. I ketv. vidutiniškai per darbo dieną į Komisiją bendruoju informacijos telefonu kreiptasi 4 kartus.

16 pav. Atsakytų skambučių skaičius (vnt.) lyginant 2013–2015 m. II ketv.

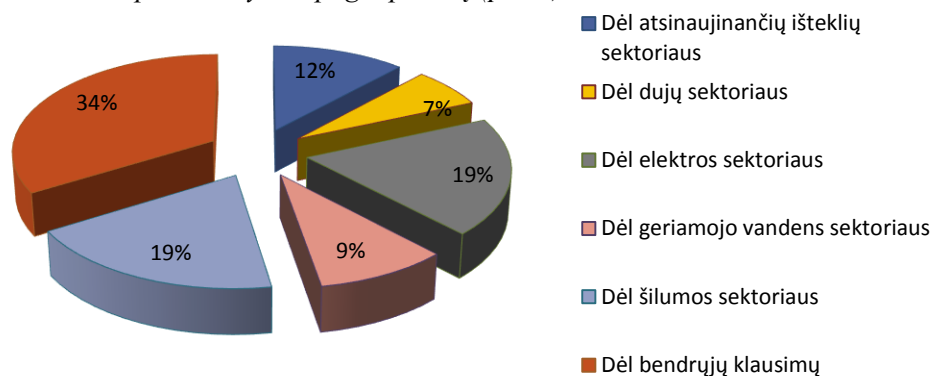


17 pav. Skambučių pasiskirstymas pagal klausimų priskyrimą Komisijos kompetencijai (proc.).



Šaltinis Komisija.

17 pav. Bendruoju informacijos telefonu besikreipiančių asmenų paklausimų Komisijos kompetencijos klausimais pasiskirstymas pagal pobūdį (proc.).



Šaltinis Komisija.

2015 m. II ketv. daugiausia skambučių telefonu buvo sulaukta *bendrąsiais* klausimais: interesantai domėjosi įvairia informacija, kurią galima surasti Komisijos interneto svetainėje, taip pat dažnai pageidavo sužinoti, kuriam Komisijos darbuotojui nukreiptas dokumentas bei prašė sujungti su Komisijos darbuotojais.

*Elektros sektoriuje* dažniausiai buvo teirautasi dėl nepriklausomų elektros energijos tiekėjų, jų pasirinkimo galimybių, dėl prijungimo prie elektros energijos tinklų, dėl apmokėjimo už elektros energiją.

*Geriamojo vandens tiekimo* sektoriuje interesantams aktualiausi apskaitos prietaisų keitimo klausimai bei geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo kainos.

*Šilumos sektoriuje* dažniausiai buvo teirujamasi dėl šilumos kainų, dėl karšto vandens apskaitos prietaisų įrengimo, taip pat dėl šilumos metodų pasirinkimo, taikymo bei tinkamumo.

*Atsinaujinančių išteklių* sektoriuje dažniausiai buvo teirujamasi ataskaitų teikimo klausimais.